Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0201
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het ´PIFI´), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van acht jaar, vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude (geldezel). De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties onterecht zijn. Primair heeft hij gevorderd dat zijn gegevens uit deze registers worden verwijderd en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. De commissie oordeelt, met inachtneming van alle feiten en omstandigheden van dit geval, dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit de registers dient te verwijderen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 15 juni 2021 en 16 juli 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende reactie van de bank; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 december 2021. Op de hoorzitting was de consument samen met zijn broer, de heer [naam broer], aanwezig. Namens de bank waren [naam] en mr. J.W. Achterberg, advocaat, aanwezig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening bij de bank aan. Aan de betaalrekening was een bankpas (met nummer 173) met bijbehorende strikt vertrouwelijke pincode gekoppeld. De consument maakte gebruik van internetbankieren en had de Mobiele App (hierna: de app) van de bank op zijn telefoon geïnstalleerd. Op 19 oktober 2018 heeft de consument zijn iPhone aan de app gekoppeld.

2.2 Op woensdag 9 januari 2019 heeft de consument een Flexibel Krediet bij de bank aangevraagd. Op diezelfde dag/datum heeft de consument de daglimiet voor betaalautomaten verhoogd van € 500,- naar € 5.000,-. Uit onderstaand overzicht volgt welke handelingen die dag zijn verricht.

tijdstip	gebeurtenis
16:52:28	Wijziging daglimiet betaalautomaat van € 500,- naar € 5.000,-;
16:52:44	Wijziging daglimiet betaalautomaat van € 5.000,- naar € 5.000,-;

2.3 Op donderdag 10 januari 2019 heeft de consument de daglimiet voor geldautomaten verhoogd van € 1.000,- naar € 5.000,-

2.4 Bij mail van donderdag 10 januari 2019 om 18:57:24 uur heeft de bank de aanvraag voor het Flexibel Krediet afgewezen.

2.5 Tussen 11 en 14 januari 2019 probeert de consument geld te lenen van 'HELLO FINANCES' (hierna: HF). Achteraf bezien blijkt de consument te zijn opgelicht door deze partij. De contracten waren in dermate slecht Nederlands opgesteld dat een gemiddelde consument dit meteen zou hebben gemerkt. De consument is, zo blijkt uit rapporten van diverse instanties, op dat moment echter net 18 jaar oud, zwak begaafd, lijdt aan autisme, heeft een taalontwikkelingsachterstand en is naïef.

2.6 Op 19 januari 2019 heeft de consument een nieuwe iPhone gekocht bij [aanbieder]. Op 20 januari 2019 heeft de consument deze iPhone op marktplaats te koop aangeboden.

2.7 Op maandag 21 januari 2019 heeft de consument om 12:11 uur een bedrag van € 720,- op zijn betaalrekening gestort. Om 12:12 heeft de consument een bedrag van € 710,- contant opgenomen. Tevens heeft de consument twee pinbetalingen verricht waarna het saldo op de betaalrekening van de consument op dat moment nagenoeg € 0,- bedroeg.

2.8 Op 24 januari 2019 rond 14:00 uur is de consument via Whatsapp in gesprek met een 'potentiële koper' van de iPhone. In werkelijkheid is de consument in gesprek met een oplichter (hierna: de koper). De koper is bereid € 750,- voor de telefoon te betalen. Deze persoon heeft in de chat een betalingsbewijs gedeeld waaruit zou moeten blijken dat hij het bedrag van € 750,- naar de betaalrekening van de consument heeft overgemaakt. Het bedrag zal door de bank van de koper worden vrijgegeven als de consument de telefoon heeft verzonden. In het Whatsapp-gesprek is terug te lezen dat de consument de iPhone pas wil verzenden als het bedrag op zijn betaalrekening is bijgeschreven. Uiteindelijk heeft de consument de telefoon niet verzonden omdat het bedrag niet op zijn betaalrekening was bijgeschreven. Om 19:51 uur eindigt de Whatsapp-conversatie hierover.[1]

2.9 Op dezelfde dag is tot twee keer toe, om 20:35 uur en om 20:49 uur, geprobeerd om een bedrag van € 700,- op de betaalrekening van de consument bij te schrijven. Dit bedrag was afkomstig van phishingfraude. De overboekingen zijn door de detectiesystemen van de bank tegengehouden waardoor de bank de bedragen veilig heeft kunnen stellen. De onderstaande tabel toont een overzicht van de overige gebeurtenissen die op die dag met de aan de consument toekomende betaalinstrumenten hebben plaatsgevonden.

tijdstip	gebeurtenis
20:35	Poging bedrag van € 700,- over te boeken naar betaalrekening van de consument;
20:49	Poging bedrag van € 700,- over te boeken naar betaalrekening van de consument;
20:53/20:54	Blokkade bankpas 173 door de consument via de app;
21:30	Aanvraag nieuwe bankpas 174 door de consument via de app;

2.10 Op vrijdag 25 januari 2019 heeft de benadeelde rekeninghouder aangifte gedaan van fraude met online handel. In het proces-verbaal van aangifte is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"Op maandag 21 januari 2019 omstreeks 18.00 uur werd ik via Marktplaats benaderd door een koper voor een Headset die ik te koop aangeboden had. het was een bedrag van 10 euro dat ik er voor gevraagd had en de man wilde de Headset kopen.

Hij heeft mij een link van Marktplaats gestuurd van "gelijk oversteken", op deze link moest ik 1 eurocent over maken. Ik had geen reden om dit niet te vertrouwen omdat ik weet dat Marktplaats deze service bied voor veilig online handelen. Ik heb de eurocent overgemaakt, maar ik kreeg een fout melding, (…), de combinatie van pas en rekeningnummer kwamen niet overeen. In totaal heb ik het 3 keer geprobeerd.

[1] Voor zover is na te gaan door de commissie.

Ik heb toen de "Koper" benaderd of hij op de advertentie kon reageren via Marktplaats zodat ik een betaalverzoek kon versturen, omdat het niet lukte met de link. Ik heb toen niets meer van de koper gehoord en ik dacht dat hij het niet meer wilde. Er gebeurde ook verder niets. Op vrijdag 25 januari 2019 omstreeks 07.30 uur opende ik mijn mail en ik zag een betaal alert van de ABNAMRO. Ik zag dat er 700,= euro van mijn betaalrekening was afgeschreven op naam van [naam van de consument].

Ik probeerde in mijn bankomgeving in te loggen, maar alles was geblokkeerd. Ik heb contact opgenomen met de bank. Ik hoorde van de medewerker dat de bank had gezien dat er meerdere transacties geprobeerd waren die zij geblokkeerd hadden, op een betaling na, die van 700,= euro. Ik weet niet wat de reden was waardoor de bank het niet vertrouwde. […] Ik hoorde de bank medewerker zeggen dat de naam op de betaling ook van een gedupeerde was, deze persoon had een telefoon te koop aangeboden, en de oplichters hebben de telefoon betaald met mijn rekening. De fraude afdeling van de bank heeft de zaak in onderzoek. De bank heeft alles kunnen blokkeren en ik word na het doen van aangifte schadeloos gesteld door de bank."

2.11 Op 26 januari 2019 om 20:28 uur heeft de consument de bankpas met nummer 173 gedeblokkeerd. Om 20:31 uur heeft de consument de bankpas weer geblokkeerd.

2.12 Op 27 januari 2019 om 20:14 uur is de bankpas door de consument gedeblokkeerd. Om 22:45 uur (€ 460,-) en 22:47 (€ 200,-) uur heeft de consument contante bedragen op zijn betaalrekening gestort. Om 22:46 en 22:48 uur heeft de consument dit bedrag weer opgenomen bij een geldautomaat. Bij de eerste transactie heeft hij € 460,- opgenomen en bij de tweede transactie € 160,-. Het saldo op de betaalrekening na de opnames bedroeg nagenoeg € 0,-.

2.13 Op 29 januari 2019 03:10 uur (pas 174) om 03:14 uur (pas 173) heeft de bank de bankpassen geblokkeerd.

2.14 Op 8 februari 2019 heeft de consument de bank gevraagd om de bankpas met nummer 174 te deblokkeren. De consument heeft deze bankpas om 00:27 uur geactiveerd. Om 11:01 heeft de bank de bankpas geblokkeerd. Om 17:31 uur heeft de consument de bank opnieuw gevraagd om deze bankpas te deblokkeren. Om 17:55 uur heeft de bank de bankpas weer geblokkeerd.

2.15 Bij brief van 15 februari 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij diens persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft geregistreerd in het Incidenten-register en het EVR. De persoonsgegevens van de consument zijn ook opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). De bank is hier toe overgegaan omdat er tot twee keer toe is geprobeerd om een frauduleus bedrag op de betaalrekening van de consument te laten bijschrijven. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd.

2.16 In haar brief van 29 maart 2019 heeft de bank de consument laten weten dat zij geen aanleiding heeft gezien haar standpunt te wijzigen en dat de maatregelen die zij heeft genomen, zullen worden gehandhaafd.

2.17 Op 1 september 2020 is de consument begonnen als zelfstandig ondernemer. Hij zou graag beschikken over een zakelijke betaalrekening. Als gevolg van de registraties is het voor de consument niet mogelijk om een zakelijke betaalrekening te openen. De consument heeft twee e-mails overgelegd van zowel de bank (8 oktober 2020) als Rabobank (16 oktober 2020) waaruit blijkt dat zij de aanvraag niet in behandeling kunnen nemen. De banken geven aan dit persoonlijk te willen toelichten tijdens een telefoongesprek.

2.18 Op 28 februari 2021 heeft de consument bij de bank bezwaar aangetekend tegen de registraties. Bij brief van 10 juni 2021 heeft de bank het verzoek van de consument om zijn persoonsgegevens te verwijderen, afgewezen. Ook uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, zodat de commissie uitspraak zal doen in deze zaak.

De klacht en vordering

2.19 De consument vordert dat de bank de registratie van zijn persoonsgegevens in zowel de interne als de externe registers doorhaalt. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.

- De consument is van mening dat de bank zijn persoonsgegevens ten onrechte heeft geregistreerd in de interne en externe (verwijzings)registers. De consument is zelf slachtoffer van oplichters geworden en heeft niets te maken met de frauduleuze overboekingen. De consument is zwakbegaafd, lijdt aan autisme en is erg naïef. Hij heeft nimmer mensen opgelicht.
- Tussen 11 en 14 januari 2019 is de consument opgelicht door HELLO FINANCE een bedrijf waarvan hij dacht dat dit hem een lening zou verstrekken. Hij diende vooraf een bedrag te betalen om de lening te kunnen krijgen. De consument heeft twee bedragen betaald maar geen lening gekregen.
- Op 20 januari 2019 heeft de consument een nieuwe iPhone te koop gezet. Op 24 januari 2019 was hij met de koper in gesprek over de koop van deze telefoon. Deze koper bleek een oplichter te zijn. De consument vermoedt dat hij is opgelicht door de Marktplaats-oplichter in die zin dat de werkelijke fraudeur probeerde de telefoon te betalen met het geld van de benadeelde rekeninghouder.
- De consument heeft de limieten voor geldautomaten en betaalautomaten verhoogd omdat hij aan het winkelen was met zijn toenmalige vriendin.

Hij had zijn maximale limiet al bereikt en heeft deze verhoogd zodat hij weer over zijn geld kon beschikken. De consument is van mening dat een verhoging van € 5.000,- niet opvallend is. Hij verdiende € 2.000,- netto per maand, verwachtte een bedrag voor de iPhone en had een krediet van € 1.000,-. Dat hij de limiet had verhoogd naar € 5.000,- is op zich niet vreemd.

- De consument heeft een eigenaardige eigenschap ("tic"). Hij vindt het leuk om meerdere bankbiljetten (met een lagere waarde) op zak te hebben. Dat is de reden dat hij contante bedragen stort en deze meteen weer opneemt.
- De consument heeft ten aanzien van het (de)blokkeren van zijn bankpassen verklaard dat hij bang was voor oplichting en dat criminelen zijn betaalrekening zouden leeghalen. Dit gelet op het feit dat hij al eerder was opgelicht door HF en dat hij de koper van de iPhone op marktplaats niet vertrouwde. Om problemen te voorkomen heeft de consument uit voorzorg zijn bankpas geblokkeerd en, omdat hij deze toch weer nodig had, weer gedeblokkeerd.
- Ten aanzien van de stelling van de bank dat de consument zijn betaalrekening in de gaten hield omdat hij de verwachte bedragen wilde doorsluizen heeft de consument verklaard dat de consument inderdaad een bedrag verwachtte vanwege de verkoop van de iPhone.
- Met betrekking tot het verwijt van de bank dat hij geen aangifte heeft gedaan van oplichting heeft de consument het volgende verklaard. De consument is zwakbegaafd en naïef. Andere mensen die niet aan deze aandoening lijden, zouden inderdaad een aangifte doen wegens oplichting, maar sommige mensen keren helemaal in zichzelf en worden bang dat anderen er achter komen dat ze iets verkeerd hebben gedaan. Om zichzelf niet in verlegenheid te brengen heeft de consument dit voorval (ook voor zijn familie) stilgehouden en geen aangifte gedaan. Van kwade bedoelingen is geen sprake. Ook is het niet juist dat de consument zich niet tot de bank heeft gewend. De consument en zijn broer hebben zich meerdere keren bij de bank gemeld. Hen werd echter medegedeeld dat er een onderzoek loopt en dat zij moeten afwachten. Tijdens deze gesprekken zijn zij onvriendelijk behandeld.
- De consument is in september 2020 een eigen onderneming begonnen en zou graag willen beschikken over een zakelijke betaalrekening. Door de registraties is dit niet mogelijk en wordt hij belemmerd in de uitoefening van zijn bedrijf.

Het verweer

2.20 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en zonder een registratie in de Gebeurtenissenadministratie niet kan bestaan, zal de commissie ook beoordelen of die registratie in stand kan blijven.

Het juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Beoordeling van de registratie in het EVR

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[2] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is echter niet vereist.[3] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegevens in het EVR.

---

[2] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3.
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

3.4 Samengevat stelt de bank zich op het standpunt dat zij de persoonsgegevens van de consument terecht heeft geregistreerd. De feiten die zich hebben voorgedaan passen bij de werkwijze die men ziet in zaken waarin gebruik wordt gemaakt van een geldezel. Vaststaat dat de betaalrekening van de consument de beoogde rekening was voor het ontvangen van twee frauduleuze bedragen van elk € 700,-. Door zijn betaalrekening ter beschikking te stellen is de consument betrokken bij en/of medeplichtig aan fraude, aldus de bank. Er hebben voorbereidingshandelingen plaatsgevonden zoals het verhogen van opnamelimieten, het leegmaken van de rekening, het blokkeren van de bankpas met nummer 173 en de aanvraag van de bankpas met nummer 174. Nu de consument op het moment van de pogingen tot het bijschrijven van € 700,- nog de beschikking had over zijn bankpas, gaat de bank er vanuit dat de consument de ontvangen gelden zou overboeken naar andere betaalrekeningen. De bank stelt op grond van deze omstandigheden dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit, in dit geval (medeplichtigheid aan) oplichting. Verder heeft de bank aangevoerd dat zij het opvallend vindt dat de consument zich niet tot de bank heeft gewend en dat hij geen aangifte van oplichting heeft gedaan nu hij stelt zelf slachtoffer te zijn. Ook stelt de bank dat de consument niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde stelplicht door na te laten voldoende inzicht te geven in de gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden.

3.5 Zoals hierboven in 3.3 is overwogen, dient te worden beoordeeld of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke gedraging in voldoende mate vaststaan. Aan de hiervoor bedoelde maatstaf is naar het oordeel van de commissie niet voldaan. Dit zal hieronder worden toegelicht.

3.6 Allereerst zal de commissie ingaan op het patroon dat men ziet in zaken waarbij een geldezel is betrokken. In dit soort fraudezaken is de werkwijze als volgt[4]:

"De betaalrekening van de geldezel wordt gebruikt als begunstigde rekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten, waarna met de bijbehorende bankpas door het intoetsen van de juiste pincode, de frauduleus verkregen gelden door een derde van de bankrekening worden opgenomen bij een geldautomaat. Vaak wordt de limiet voor contante opnames bij geldautomaten vlak vóór die storting verhoogd. En vaak wordt enige tijd na de opname van de frauduleuze gelden een nieuwe bankpas aangevraagd omdat door de geldezel - zogenaamd dan - vermoed wordt dat de oude pas verloren of gestolen is."

[4] Zie GC Kifid 2021-0720, overweging 3.5 en vergelijkbaar GC Kifid 2021-0260, overweging 3.10

Past de handelwijze van de consument binnen dit patroon?

3.7 In deze zaak staat vast dat de consument op 9 en 10 januari 2019 de limiet voor betaalautomaten, respectievelijk geldautomaten heeft verhoogd naar € 5.000,-. Verder staat vast dat er op 24 januari 2019 tot twee keer toe gepoogd is om een bedrag van € 700,- bij te schrijven op de betaalrekening van de consument. Daarnaast heeft de consument contante bedragen gestort en weer opgenomen waarna het saldo op zijn betaalrekening nagenoeg € 0,- bedroeg. Ook heeft de consument een aantal malen zijn bankpassen geblokkeerd en weer gedeblokkeerd.

3.8 Hoewel deze handelingen zouden kunnen passen bij het handelen van een geldezel, is de commissie van oordeel dat hiervan in deze zaak geen sprake is. Voor dit oordeel acht de commissie relevant wat de consument gedurende de schriftelijke procedure heeft ingebracht en de inhoud van zijn mondelinge verklaring tijdens de zitting. Op basis daarvan is de commissie van oordeel dat niet kan worden geconcludeerd dat consument als geldezel heeft gefungeerd en evenmin dat hij de fraude heeft gefaciliteerd.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval onvoldoende rekening heeft gehouden met de door de consument gegeven verklaringen ten aanzien van de feiten en omstandigheden. Het ligt immers op de weg van de bank om aan te tonen dat sprake is van betrokkenheid bij fraude en/of oplichting. In dit geval is de bank daar niet in geslaagd. De commissie zal dit toelichten.

3.10 De consument houdt vol dat hij geen geldezel is. Integendeel, hij is zelf slachtoffer en heeft niets te maken met de oplichting. De consument heeft aannemelijke verklaringen gegeven over waarom hij de limieten heeft verhoogd, waarom hij zijn rekening in de gaten hield en waarom hij de bankpas heeft geblokkeerd. Ook heeft de consument betwist zich niet tot de bank te hebben gewend, hij heeft meerdere keren het kantoor in zijn woonplaats bezocht, maar is daar weggestuurd. Ook heeft hij toegelicht waarom hij geen aangifte heeft gedaan.

3.11 Gelet op de inhoud van de door de consument afgelegde verklaringen omtrent de feiten en omstandigheden in dit geval, is de commissie van oordeel dat ook sprake kan zijn van het door de consument geschetste (alternatieve) scenario.

3.12 Ten aanzien van de limietverhogingen overweegt de commissie het volgende. Vaststaat dat er twee weken zat tussen het moment dat de consument de limiet verhoogde en de pogingen tot het bijschrijven van de frauduleuze gelden. De ervaring leert dat de limieten een aantal dagen voor de frauduleuze bijschrijvingen worden verhoogd.

In dit geval zat er een periode van twee weken tussen. Dit wijkt af van het gebruikelijke patroon en de werkwijze in geldezelzaken.

3.13 Daarbij komt dat de consument een aannemelijke verklaring heeft gegeven voor de verhoging. De consument heeft verklaard dat hij op 9 januari 2019 aan het winkelen was en dat hij zijn daglimiet voor die dag had bereikt. Deze verklaring wordt ondersteund door het bankafschrift dat tijdens de schriftelijke procedure is overgelegd. Uit dit bankafschrift kan namelijk worden opgemaakt dat de consument zich op 9 januari 2019 in Amsterdam bevond terwijl hij woonachtig is in [plaatsnaam]. Verder staat vast dat hij op die dag verschillende uitgaven heeft gedaan, onder meer bij De Bijenkorf Amsterdam en in de Gucciwinkel. De consument heeft de limiet voor geldautomaten verhoogd om 16:52 uur en om 16:53 uur heeft hij bij De Bijenkorf Amsterdam een aankoop van € 64,- gedaan. De consument heeft die dag in totaal voor € 523,80,- aan betalingen via betaalautomaten verricht. Dit bedrag overschrijdt zijn betaallimiet van € 500,-. Dit is een geloofwaardige verklaring voor de verhoging van de betaallimiet.

3.14 Verder staat vast dat er in het onderhavige geval geen geld in contanten is opgenomen. Volgens de bank was het de bedoeling dat de consument de frauduleuze gelden via zijn eigen betaalrekening zou doorsluizen naar andere rekeningen. Met betrekking tot deze stelling, wordt overwogen dat ook deze omstandigheid afwijkt van het gebruikelijk patroon dat men ziet in dit soort zaken. De gebruikelijke gang van zaken is namelijk dat er gebruik wordt gemaakt van cashers[5] die geld in contanten opnemen om de illegaal verkregen gelden wit te wassen en aan het zicht (van banken en autoriteiten) te onttrekken.

3.15 Ook het argument dat de consument zijn saldo naar nihil zou hebben teruggebracht gaat niet op. Ten eerste was het saldo al nihil, de consument heeft immers eerst geld gestort en dit een minuut later weer opgenomen. Zoals de consument in 2.19 heeft aangevoerd vindt hij het leuk om over meerdere bankbiljetten (met een lagere waarde) te beschikken en is dit een ”tic” van hem. De bank heeft dit niet betwist. Uit het bankafschrift blijkt ook dat de consument dit wel vaker deed. Op 27 januari 2019 deed hij dit namelijk weer. De bank heeft niet gesteld dat er toen weer een frauduleuze bijschrijving werd verwacht. Ten tweede gaat de redenering van de bank niet op.

[5] Zie Hof Arnhem Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752, overweging 5.12. Deze cashers nemen geld op met de bankpas en de pincode van de geldezel.

Indien de consument daadwerkelijk van plan was geweest om de frauduleuze gelden via de app naar derden over te boeken zou het niet nodig zijn geweest het saldo terug te brengen naar € 0,-. Dit is enkel nodig indien de gelden contant van de betaalrekening zullen worden opgenomen.

Immers, indien de consument de gelden giraal zou overboeken, zou hij tot op de cent nauwkeurig kunnen vaststellen welk bedrag van hem is en welk bedrag van fraude afkomstig is.

3.16 Verder heeft de consument aangevoerd dat hij denkt dat degene die de iPhone wilde kopen, probeerde zijn telefoon te kopen met het geld van de benadeelde rekening-houder. Dat is ook de reden dat de consument via de app zijn betaalrekening in de gaten hield en dat hij de bankpas heeft geblokkeerd. Uit de Whatsapp-conversatie tussen de consument en de koper van 24 januari 2019 volgt dat werd gesproken over de koop van de telefoon. De verkoper wilde de consument door middel van valse betaalbewijzen doen geloven dat hij een bedrag van €750,- had overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. De consument wilde de telefoon echter pas verzenden nadat het geld op zijn betaalrekening was bijgeschreven. Gelet op het feit dat de koper aangaf dat hij het bedrag had overgemaakt, hield de consument zijn betaalrekening 'in de gaten'. De bank heeft tijdens de hoorzitting gesteld dat het niet realistisch is om twee keer te betalen voor hetzelfde product. Hier heeft de consument tegenin gebracht dat de consument aan de koper had gevraagd om dit bedrag nog een keer over te maken omdat hij dit niet had ontvangen. De bank heeft deze stelling niet betwist. Omdat de consument het toch niet helemaal vertrouwde, was hij bang dat derden toegang tot zijn betaalrekening zouden kunnen krijgen en heeft hij zijn bankpas uit voorzorg geblokkeerd.

3.17 De commissie acht het door de consument geschetste scenario over de verkoop van de iPhone niet ondenkbaar. Zijn verhaal wordt ondersteund door het Whatsapp-gesprek dat de consument had met een oplichter. Dit gesprek vond plaats vlak voor het moment daarop is geprobeerd de van fraude afkomstige bedragen op de rekening van de consument bij te schrijven. Daar komt bij dat de bedragen niet veel van elkaar verschillen. Zo zou de koper € 750,- hebben overgemaakt en bedroegen de frauduleuze bijschrijvingen € 700,-. aannemelijk dat de consument de koper heeft gevraagd het bedrag nog een keer over te maken, nu er niets op zijn betaalrekening was bijgeschreven.

3.18 In tegenstelling tot wat wordt gezien in andere zaken waarbij een geldezel betrokken is (blokkade bankpas door de bank), is de bankpas in dit geval door de consument zelf geblokkeerd. In het licht van de omstandigheid dat de consument eerder die maand al was opgelicht, vindt de commissie het niet onbegrijpelijk dat hij dat heeft gedaan. Deze omstandigheid wijkt zoals genoemd af van het patroon dat en de werkwijze die men ziet en verwacht in zaken waarbij gebruik is gemaakt van een geldezel.

3.19 Verder kan worden vastgesteld dat de consument consistente verklaringen heeft afgelegd over de feiten en omstandigheden die hebben plaatsgevonden.

3.20 Op grond van de eerder geschetste feiten en omstandigheden en de door partijen ingebrachte stellingen daarover, is de commissie van oordeel dat een ander scenario dan het door de bank geschetste óók denkbaar is. Dit maakt dat niet vast is komen te staan dat de consument betrokken is geweest bij oplichting (in de zin van het fungeren als geldezel), zodat geen sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld daaraan. Het vermoeden dat de consument betrokken is bij fraude, is nu eenmaal niet voldoende om zijn persoonsgegevens in het EVR te registreren.

3.21 Het voorgaande betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument niet voldoen aan de hiervoor onder 3.3 omschreven maatstaf dat de te verwerken (strafrechtelijke) persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat houdt in dat de bank verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit het EVR te verwijderen.

3.22 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister mag worden gehandhaafd. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Nu fraude niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen.[6]

Tussenconclusie

3.23 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. De registraties in deze registers dienen te worden doorgehaald.

---

[6] Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en GC Kifid 2018-377, onder 4.6.

Registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.24 Voorts heeft de consument doorhaling van registratie van zijn gegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie gevorderd. De bank heeft de gegevens van de consument ook opgenomen in haar interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waar de bank deel van uitmaakt.

3.25 Volgens artikel 10 AVG in samenhang met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, *voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd*.

3.26 Net als bij de registratie in het Incidentenregister en het EVR geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

3.27 De commissie is van oordeel dat de bank niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De door de bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is oplichting, dan wel fraude (in de zin van het fungeren als geldezel). Omdat (de betrokkenheid van de consument bij) oplichting/ fraude in dit geval niet is komen vast te staan, is de door de bank aangevoerde grondslag van deze registraties niet aanwezig. Het is aan de bank om het doel van de registratie in het IVR en de gebeurtenissenadministratie te onder-bouwen. Nu de bank geen andere grondslag heeft aangedragen, is de commissie van oordeel dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd. De stelling van de bank dat de interne registratie wel is toegestaan omdat zou zijn voldaan aan het bepaalde in artikel 33 lid 2 a en b UAVG wordt gepasseerd. Zoals hiervoor is overwogen is niet komen vast te staan dat sprake was van (betrokkenheid bij/medeplichtigheid aan) een strafbaar feit.

Eindconclusie

3.28 De conclusie is dat de bank verplicht is om de persoonsgegevens van de consument te verwijderen uit zowel de externe als interne registers.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van de consument uit de registers verwijdert.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen
In dit protocol wordt verstaan onder:
Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:
"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*
b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*
5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*