Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0016
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. E.L.A. van Emden, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekening heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidenten-register en het EVR. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit alle registers en herstel van de bancaire relatie. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in alle registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. Een verkorting van de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR naar zes jaren is naar het oordeel van de commissie proportioneel. Dat moet de bank aanpassen. De bank hoeft de bancaire relatie tussen partijen niet te herstellen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 oktober 2021. De consument heeft daaraan deelgenomen door middel van videobellen en werd daarbij bijgestaan door zijn vader en mevrouw mr. M. den Ouden, jurist, die op de hoorzitting is verschenen. Namens de bank zijn op de hoorzitting mevrouw mr. E. Jagt, advocaat, en mevrouw [naam], senior adviseur klachtenmanagement, verschenen.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen een bindend en een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas (hierna: de betaalpas) en pincode en een spaarrekening aan. Daarbij maakte hij gebruik van internetbankieren en van de ABN AMRO App van de bank, die op zijn mobiele telefoon was geïnstalleerd.

2.2 Op 7 juni 2020 om 16:54 uur is een bedrag van € 992,20 overgeboekt van de betaalrekening naar de betaalrekening van de zus van de consument. Het saldo op de betaalrekening was daarna nihil.

2.3 Op 7 juni 2020 om 21:50 uur is de opnamelimiet voor geldautomaten op de betaalrekening verhoogd van € 150,- naar € 10.000,-.

2.4 Op 8 juni 2020 om 21:19 uur is van de betaalrekening van een klant van ING Bank N.V. (hierna: ING) een bedrag van € 8.154,86 naar de betaalrekening overgeboekt (hierna: de overboeking).

2.5 Op 8 juni 2020 om 21:23 uur is met de betaalpas bij een geldautomaat een bedrag van € 8.100,- van de betaalrekening opgenomen in vijf transacties van € 1.500,- en één transactie van € 600,-. Daarbij is de pincode telkens in één keer goed ingetoetst.

2.6 Op 9 juni 2020 om 9:37 uur heeft de bank de betaalpas geblokkeerd.

2.7 Op 11 juni 2020 heeft de consument telefonisch contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over het blokkeren van de betaalpas.

2.8 Op 15 juni 2020 heeft de vader van de consument telefonisch contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over het blokkeren van de betaalpas.

2.9 Op 19 juni 2020 heeft de vader van de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de portemonnee van de consument met daarin zijn betaalpas op 6 juni 2020 in een supermarkt in Maastricht.

2.10 Op 6 augustus 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven.

Hierin staat:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer van de betaalrekening].

Op deze rekening is op 08 juni 2020 een bedrag van EUR 8154,86 bijgeschreven vanaf [betaalrekening van de betaler]. *Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daar is ook aangifte van gedaan. Daarom doen we geen zaken meer met u. (…)*

Wat betekent dit voor u?
Voor u betekent dit het volgende.

- *We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben. Wij mogen dat doen volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (…)*
- *We stoppen uw rekeningen 4 weken na dagtekening. Wij hebben uw rekeningen geblokkeerd. U kunt uw rekeningen dus niet meer gebruiken.*
- *(…)*
- *(…)*
- *We hebben uw gegevens in ons Incidentenregister gezet. In het Incidentenregister staat wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken is. Uw gegevens blijven 8 jaar in ons Incidentenregister staan.*
- *We hebben genoeg aanwijzingen om aan te nemen dat u een risico bent voor ABN AMRO en andere financiële instellingen. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern/ Extern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan.*

(…) ***Mag ABN AMRO uw gegevens bewaren?***
Wij mogen uw gegevens in het Incidentenregister bewaren. Uw bankrekening is namelijk betrokken bij een gebeurtenis die een risico is voor de veiligheid en betrouwbaarheid van banken. En volgens de wet moeten we de veiligheid en betrouwbaarheid van banken beschermen (…)"

2.11 Op 31 augustus 2020 hebben de consument en zijn vader schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers en tegen de beëindiging door de bank van de bancaire relatie tussen partijen. Op 15 september 2020 heeft de bank het bezwaar van de consument schriftelijk afgewezen. Tegen die afwijzing heeft de advocaat van de consument op 23 september 2020 schriftelijk bezwaar gemaakt.

2.12 Op 9 december 2020 heeft de bank aan de advocaat van de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Op 23 september 2020 ontvingen wij uw brief namens de heer [naam consument] *(verder: Cliënt). U maakt in uw brief bezwaar tegen het door ABN AMRO (voorlopig) beëindigen van de bancaire relatie met Cliënt en de opname van zijn persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister. U vraagt ons om ons standpunt te herzien.*

(…) Cliënt heeft een bankrekening bij de bank. Op deze rekening is op een totaalbedrag EUR 8.154,86 bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig van fraude, daarvan is ook aangifte gedaan door de benadeelde. Daarom is de bankrekening van Cliënt geblokkeerd.
(…) Het heeft er alle schijn van dat Cliënt zich schuldig heeft gemaakt aan (schuld)witwassen (artikel 420bis en artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht) door zijn bankrekening ter beschikking te stellen voor de gepleegde fraude en de frauduleuze bedragen in contanten op te (laten) nemen.
In de brief van de vader van Cliënt aan de bank van 31 augustus 2020 wordt aangegeven dat Cliënt een autistische stoornis heeft. Bent u bereid daarop een (korte) toelichting te geven met een verklaring hieromtrent van bijvoorbeeld de huisarts van Cliënt? De bank acht dit zonder meer van belang bij de afweging de registraties al dan niet te handhaven of de duur daarvan aan te passen. (…)"

2.13 Op 17 december 2020 heeft de advocaat van de consument aan de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Cliënt (en zijn vader) wenst om privacy-redenen geen medische verklaring aan de ABN Amro te overhandigen. (…)"

2.14 Op 22 december 2020 heeft de bank aan de advocaat van de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Wij begrijpen inderdaad dat informatie over de autistische stoornis gevoelig ligt. Toch zouden wij graag een korte verklaring hieromtrent van de huisarts van Cliënt ontvangen. Dit behoeft geen gedetailleerde verklaring te zijn, slechts een korte verklaring van de huisarts van één of twee regels omtrent de autistische stoornis. Op deze manier is de verklaring minder privacy gevoelig, waarbij de bank deze zal vernietigen na ontvangst en beoordeling. (…)"

2.15 Op 29 januari 2021 heeft de advocaat van de consument aan de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) De huisarts heeft cliënt laten weten dat zij geen verklaring wil opstellen in verband met de privacybescherming. Dat is helaas niet anders. (…)"

2.16 Op 17 maart 2021 heeft de bank aan de advocaat van de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Helaas voor cliënt blijf de bank bij het eerder ingenomen standpunt. De informatie die is verstrekt dateert van 19 januari 1999 (deze is conform uw verzoek verwijderd). Dat is voor de bank niet voldoende om de registraties te verwijderen, ook gelet op de ernst van de onderhavige fraude. (…)"

De klacht en vordering van de consument

2.17 De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit enerzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en anderzijds uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) verwijdert. Daarnaast vordert de consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen.

2.18 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties van zijn persoonsgegevens in het IVR, het Incidentenregister en het EVR onterecht zijn. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte heeft de bank aangenomen dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude of dat hij betrokken is bij de gestelde fraude. Iemand anders heeft misbruik gemaakt van de betaalrekening. Dat is de reden dat het bedrag van € 8.154,86 op 8 juni 2020 op de betaalrekening is bijgeschreven. Uit het enkele feit dat de betaalrekening op naam van de consument stond, kan niet de conclusie worden getrokken dat hij betrokken is bij een frauduleuze overboeking.
- De consument heeft geprobeerd aan de bank uit te leggen wat er op 8 juni 2020 is gebeurd. Mede om die reden heeft hij aangifte gedaan van de diefstal van zijn portemonnee met daarin de betaalpas. Het proces-verbaal van aangifte heeft de consument op 2 september 2020 naar de bank verstuurd. Uit de aangifte volgt dat de betaalpas hoogstwaarschijnlijk op 6 juni 2020 in de *Jumbo* op de [straatnaam] in Maastricht is weggenomen. Dat hij daar daadwerkelijk is geweest blijkt uit de overgelegde rekeningafschriften van de betaalrekening.
- Ten onrechte geeft de bank aan dat de consument geen informatie heeft verstrekt waardoor haar besluit zal veranderen. Daarbij is van belang dat de consument zijn standpunt slechts kan onderbouwen door het proces-verbaal van aangifte aan de bank te overhandigen en tekst en uitleg te geven. De consument beschikt niet over de mogelijkheden om een opsporingsonderzoek te starten, dat is de taak van de politie.
- Bij de consument is retardatie met autistiforme kenmerken vastgesteld. Gelet op de kenmerken van deze aandoening is het volstrekt onaannemelijk dat de consument zich heeft beziggehouden met het plegen van fraude. Zo lang het niet is vast te stellen hoe het precies is gegaan, zou de bank de consument – gelet op zijn medische achtergrond – het voordeel van de twijfel moeten geven. Zeker gezien de ernstige gevolgen van het besluit van de bank.
- De consument heeft er groot belang bij dat hij over een betaalrekening kan beschikken. Het is voor hem niet mogelijk om bij een andere bank een betaalrekening te openen.

Het verweer van de bank

2.19 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister.
In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, waaraan het IVR gekoppeld is. Ook zal de commissie, als die registraties rechtmatig zijn, beoordelen of de duur van die registraties dient te worden verkort. Ten slotte zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (6 augustus 2020) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende.
Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboeking afkomstig was van fraude. Ter discussie staat daarentegen of de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' van de consument aan de fraude opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument hierbij betrokken was. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij de persoonsgegevens van de consument op goede gronden in het Incidentenregister en het EVR heeft geregistreerd. De bank heeft gesteld dat zij, alles overziend, in redelijkheid tot de conclusie heeft kunnen komen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid van de consument bij (het medeplegen van) fraude en/of (schuld)witwassen. Volgens de bank heeft de consument, gelet op alle feiten en omstandigheden, onvoldoende weersproken dat hij de fraude mede mogelijk heeft gemaakt c.q. als geldezel heeft gefungeerd. In dit verband heeft de bank in haar e-mail van 9 december 2020 aan de advocaat van de consument, hiervoor opgenomen onder 2.12, geschreven dat het er alle schijn van heeft dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan (schuld)witwassen als bedoeld in artikel 420bis en artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) door de betaalrekening ter beschikking te stellen voor de gepleegde fraude en de frauduleuze bedragen in contanten op te (laten) nemen.

3.7 Tegenover het standpunt van de bank heeft de consument aangevoerd dat hij niet bij de fraude betrokken is geweest.

---

[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

De consument heeft gesteld dat iemand anders misbruik heeft gemaakt van de betaalrekening en dat dat de reden is dat het bedrag van € 8.154,86 op 8 juni 2020 op de betaalrekening is bijgeschreven. Volgens de consument is hij slachtoffer geworden van diefstal van zijn portemonnee met daarin de betaalpas. De reden dat de consument de diefstal van de betaalpas niet bij de bank heeft gemeld, is dat er een storing was met internetbankieren. Daarnaast heeft de consument betoogd dat bij hem (een vorm van) autisme is vastgesteld en dat het gelet op de kenmerken van deze aandoening volstrekt onaannemelijk is dat hij zich heeft beziggehouden met het plegen van fraude. Zie hetgeen hierover onder 2.18 is opgenomen. Ter zitting heeft de vader van de consument toegelicht dat zijn zoon na de diefstal van zijn portemonnee met daarin de betaalpas uit veiligheidsoverwegingen een bedrag van € 992,20 heeft overgeboekt naar de betaalrekening van zijn zus.
De reden van de limietverhoging op diezelfde dag was volgens de vader van de consument dat de mobiele telefoon van zijn zoon mogelijk was gehackt. Verder heeft de vader van de consument op de zitting verklaard dat de hond de betaalpas had kapotgebeten en dat het zo zou kunnen zijn dat zijn zoon daarover op 11 juni 2020 telefonisch contact heeft opgenomen met de bank. De advocaat van de consument heeft tijdens de zitting benadrukt dat de consument mede vanwege zijn autisme slachtoffer is geworden van de sluwe acties van de fraudeur(s).

3.8 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd en dat hij in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument de betaalrekening aan (de) fraudeur(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven. Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Niet in geschil is dat de overboeking afkomstig is van fraude. Kort voordat de overboeking plaatsvond, is het saldo van de betaalrekening overgeboekt naar de betaalrekening van de zus van de consument. Het saldo van de betaalrekening was daarna nihil. Kort voordat de overboeking plaatsvond, is de opnamelimiet voor geldautomaten op de betaalrekening naar € 10.000,- verhoogd, terwijl het saldo op de betaalrekening toen nihil was. Na de overboeking heeft de consument een bedrag ter grootte van de overboeking in zes transacties opgenomen. Daarbij is de pincode telkens in één keer juist ingetoetst. Pas nadat de bank de betaalpas had geblokkeerd, heeft de consument contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over deze blokkade. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert.

3.9 Hetgeen de consument hiertegen heeft ingebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders.

De stelling van de consument dat iemand anders misbruik heeft gemaakt van de betaalrekening en dat dat de reden is dat het bedrag van € 8.154,86 op 8 juni 2020 op de betaalrekening is bijgeschreven, maar dat de consument niet betrokken is bij de fraude, heeft hij naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk gemaakt. Zo heeft de consument geen verklaring gegeven waarom de opnamelimiet op de betaalrekening naar € 10.000,- is verhoogd kort voordat de overboeking plaatsvond, terwijl het saldo op de betaalrekening toen nihil was. De verklaring van de vader van de consument (tijdens de zitting) dat de mobiele telefoon van zijn zoon mogelijk gehackt is, vindt de commissie niet geloofwaardig. Deze stelling is niet met stukken onderbouwd. De verklaring van de consument voor het overboeken van € 992,20 vlak voordat de overboeking plaatsvond, namelijk dat hij dat in overleg met zijn zus heeft gedaan uit veiligheidsoverwegingen, vindt de commissie evenmin geloofwaardig. Die verklaring heeft de consument bovendien ook niet onderbouwd met stukken. Zo ontbreekt bijvoorbeeld een verklaring van de zus van de consument.

En ook de verklaring van de consument dat hij niet eerder contact heeft gezocht met de bank, omdat er bij de bank sprake was van een storing met internetbankieren, welke verklaring de bank heeft betwist, is onvoldoende onderbouwd. Daar komt bij dat de consument wisselende verklaringen heeft afgelegd over de reden voor het aanvragen van een nieuwe betaalpas. Zo heeft hij op 11 juni 2020 verklaard dat de hond de betaalpas had kapot gebeten en heeft de vader van de consument op 15 juni 2020 verklaard dat de betaalpas was gestolen. De onderlinge tegenstrijdigheid van deze verklaringen maakt deze ongeloofwaardig. Tijdens de zitting heeft de consument hierover bovendien geen opheldering gegeven. Alhoewel de commissie verder sympathie heeft voor de stelling van de consument dat hij als gevolg van zijn autisme slachtoffer is geworden van de fraude, moet de commissie deze stelling bij gebrek aan bewijs passeren. Dat zijn huisarts geen verklaring heeft afgelegd over het autisme van de consument, wat de reden hier ook van is, blijft voor zijn eigen rekening en risico.

3.10 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen concluderen dat de consument betrokken was bij de fraude en dat hij hierin de rol van ‘geldezel’ heeft gespeeld, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat het bedrag van de overboeking uit misdrijf afkomstig was en kan het handelen van de consument worden aangemerkt als (schuld)witwassen als bedoeld in artikel 420quater Sr. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

3.11 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI moet ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.[3] De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.12 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registraties van zijn persoonsgegevens.
De consument heeft gesteld dat hij er een groot belang bij heeft dat hij over een betaalrekening kan beschikken en dat het voor hem niet mogelijk is om bij een andere bank een betaalrekening te openen. Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de consument geen belangen heeft aangevoerd waaruit volgt dat hij in zijn belangen wordt geschaad door de registratie in het EVR, anders dan dat hij niet over een andere betaalrekening dan een basisbankrekening kan beschikken. Het is de bank niet gebleken dat de registratie disproportioneel is. Daarmee komt de bank tot de conclusie dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument.

3.13 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. De consument heeft de mogelijkheid om onder het *Convenant Basisbankrekening* een basisbetaalrekening te openen. Ter zitting heeft de vader van de consument bovendien verklaard dat hij heeft uitgezocht of zijn zoon nog een betaalrekening zou kunnen openen en dat hem is gebleken dat zijn zoon bij ING recht heeft op een basisbetaalrekening. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

3.14 Qua duur van de registratie heeft het volgende te gelden. Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument moet worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dat als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict.[4] Gelet hierop acht de commissie een registratieduur van zes jaren proportioneel.

[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.
[4] Het verschil komt in het algemeen ook tot uitdrukking in de strafmaten voor schuld- en opzetdelicten.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?

3.15 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[5] Dit brengt mee dat omdat registratie in het EVR terecht is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De commissie ziet geen aanleiding voor een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan in het EVR. Dat betekent dat ook de registratieduur van zes jaren in het Incidentenregister proportioneel is.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.16 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.
De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.
Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.17 Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan. Daarbij acht de commissie voor deze registers een registratieduur van acht jaren proportioneel.

[5] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

Voor dat oordeel was van belang dat de gevolgen van vermelding in deze registers beperkt zijn, omdat de registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank en de consument, na afloop van de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR, niet beletten een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.18 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.[6] In de onderhavige zaak heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd.

Van belang daarbij is dat de vader van de consument ter zitting heeft verklaard dat zijn zoon bij een andere bank recht heeft op een basisbetaalrekening, zodat er geen noodzaak is om een dergelijke rekening bij de bank te hebben.

Wat is de conclusie?

3.19 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank is wel verplicht om de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR te verkorten naar zes jaren. De bank hoeft de bancaire relatie met de consument niet te herstellen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR in die zin aanpast dat deze zes jaren na aanvang van de registraties vervallen;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

[6] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)

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

Artikel 3.1.1 PIFI
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. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

Artikel 4.1.1 PIFI
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."

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

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

Artikel 5.2.1 PIFI

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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
2. (…)
3. (…)
4. (…)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
   a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
   b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
   c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
   a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
   b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
   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.

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 420bis Sr

1. Als schuldig aan witwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie:
   a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij weet dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
   b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij weet dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Artikel 420quater Sr

1. Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
   a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
   b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.