

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1038
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mrs. F.H.E. Boerma, mr. L. van Berkum, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 september 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 16 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlagen : relevante bepalingen van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van acht jaar, vanwege betrokkenheid bij WhatsApp fraude (geldezel). Consument heeft de betrokkenheid bij deze fraude toegegeven. De Commissie ziet gegeven de feiten en omstandigheden van het geval aanleiding om de registratietermijn te verkorten tot zes jaar voor de externe registraties; de registratietermijn voor de interne registraties van acht jaar blijft gehandhaafd.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 december 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 21 maart 2020 een betaalrekening (Rekening) bij de Bank afgesloten met Bankpas. De aan de Bankpas gekoppelde pincode was bij Consument en haar (ex)vriend bekend.
- 2.2 Uit het overgelegde Rekeningafschrift volgt dat de zeven op 26 maart 2020 via zogenoemde Tikkie's bijgeschreven bedragen op die dag bij een geldautomaat zijn opgenomen.
- 2.3 Verder volgt uit dit afschrift dat op 26 maart 2020 op de Rekening een bedrag van € 999,64 is bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig uit zogenoemde WhatsApp fraude. De benadeelde hiervan heeft aangifte bij de politie gedaan. De benadeelde die veronderstelde geld naar de rekening van zijn dochter te hebben overgemaakt heeft ontdekt dat hij geld naar de Rekening van Consument had overgeboekt. De Bank heeft hierop een debet-blokkade op de Rekening geplaatst waardoor geen betalingen meer met de Rekening verricht konden worden.
- 2.4 Naar aanleiding van deze fraude is door de Bank op 27 maart 2020 met Consument telefonisch contact opgenomen. Consument heeft toen haar betrokkenheid bij de fraude ontkend.
- 2.5 Op 28 maart 2020 heeft het Landelijke Meldpunt Internet Oplichting ('LMIO') de Bank over drie politieaangiftes van internetoplichting verband houdende met de Rekening geïnformeerd.
- 2.6 Consument is vervolgens per brief van 24 april 2020 door de Bank geïnformeerd over de registratie van haar gegevens in het Incidentenregister, het daaraan gekoppelde EVR en in de Gebeurtenissenadministratie met het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van acht jaar. De ingangsdatum van de registraties is door de Bank gesteld op de datum van het incident (26 maart 2020). Ook de bankrelatie is met Consument beëindigd.
- 2.7 Consument heeft tegen de registraties bezwaar aangetekend. De Bank heeft dit bezwaar afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument heeft ter zitting haar primaire vordering, te weten haar gegevens per direct uit de genoemde registers te verwijderen, ingetrokken.

Consument heeft haar subsidiaire vordering, te weten de duur van de opname van haar gegevens in de diverse registers te verkorten, gehandhaafd alsmede haar vordering de Bank tot betaling van de kosten van deze procedure te veroordelen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument is van mening dat de getroffen maatregelen niet proportioneel zijn. De Bank heeft niet dan wel onvoldoende rekening gehouden met haar belangen. Consument heeft ter zitting haar rol in de fraude erkend en de aanleiding daarvan toegelicht. Hiernaast heeft zij berouw getoond en laten merken de ernst van de feiten in te zien. Voorts heeft Consument aandacht gevraagd voor haar persoonlijke omstandigheden en daarbij gewezen op haar (jeugdige) leeftijd, het feit dat haar opleiding over vier jaar zal zijn afgerond waarna zij haar werk als zzp-er zal uitbreiden. Mede in het licht hiervan zou inkorting van de duur van de registraties tot vier jaar proportioneel zijn, aldus Consument.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Tijdens de mondelinge behandeling is gebleken dat partijen de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissen-administratie en het IVR in overeenstemming achten met de geldende regelgeving zoals het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), AVG en de UAVG (zie de bijlagen voor de relevante artikelen). Dit betekent dat de Commissie niet over de rechtmatigheid van de registraties hoeft te oordelen. De klacht die resteert is gericht op de proportionaliteit van de registraties. De Commissie overweegt als volgt.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

- 4.2 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht te 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 Consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang prevaleert boven dat van de Bank.
- 4.3 De Commissie ziet aanleiding de duur van de registratie in het EVR te verkorten naar zes jaar en overweegt daartoe als volgt.

Om te beginnen wordt van belang geacht dat Consument op de zitting haar rol bij de fraude heeft erkend en de aanleiding daarvan heeft toegelicht. Gelet daarop, alsmede op de overige door haar gedeelde feiten en omstandigheden, te weten haar jeugdige leeftijd, het feit dat zij geen strafblad heeft alsmede haar toekomstperspectief, acht de Commissie een verkorting van de duur van de registratie naar zes jaar proportioneel. Consument heeft er van geleerd en spijt betuigd.

Was de registratie in het Incidentenregister proportioneel?

- 4.4 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1. van het PIFI). Dit heeft als gevolg dat zolang de registratie in het EVR proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Gesteld noch gebleken is van omstandigheden die een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. De conclusie dient dan ook te luiden dat de Bank de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor reeds genoemde gronden dient te beperken tot zes jaar. Consument heeft er van geleerd en spijt betuigd.

Waren de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie proportioneel?

- 4.5 De Commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver *intern* zijn. De registraties hebben tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben wordt Consument dus niet belemmerd in haar mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan.

Is de Bank verplicht om de kosten van de procedure aan Consument te vergoeden?

- 4.6 De Commissie ziet geen aanleiding de Bank in de kosten van de procedure te veroordelen omdat de Bank in deze procedure grotendeels in het gelijk is gesteld.

Conclusie

- 4.7 De slotsom is dat de duur van de externe registratie in het EVR en het Incidentenregister verkort moet worden naar zes jaar. Dit betekent in dit geval dat de persoonsgegevens van Consument op 26 maart 2026 uit die registers verwijderd moeten worden. De duur van de interne registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie van acht jaar blijft evenwel gehandhaafd.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de duur van de registratie in het EVR en in het Incidentenregister verkort moet worden naar zes jaar en wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

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 vormen, 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 roepen, 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:

(...)

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:

(...)

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 (...)