Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1056

(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 december 2022
Aard uitspraak	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 zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaren opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit beide registers. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in beide registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. Vordering afgewezen.

1. 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 28 juni 2022. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen. Namens de bank is op de hoorzitting verschenen de heer [naam 1], financieel adviseur, bijgestaan door de heer mr. [naam 2], advocaat.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

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

2.2 Op 29 september 2021 zijn van de betaalrekening van een andere klant van de bank (hierna: de benadeelde) twee bedragen van € 750,- en één bedrag van € 250,- naar de betaalrekening overgeboekt (hierna: de overboekingen). Op het rekeningafschrift van de consument staat dat het gaat om drie betalingen naar aanleiding van drie betaalverzoeken gericht aan [initiaal en achternaam benadeelde].

2.3 Op 29 september 2021 zijn bij een benzinestation vanaf de betaalrekening twee betalingstransacties van € 400,- en € 300,- verricht. Daarnaast heeft er die dag vanaf de betaalrekening een overboeking van € 350,- naar [initiaal en achternaam 1] plaatsgevonden.

2.4 Op 30 september 2021 is met de mobiele telefoon de opnamelimiet voor geldautomaten op de betaalrekening tijdelijk (tot 6 oktober 2021) naar € 2.000,- verhoogd.

2.5 Op 30 september 2021 heeft de bank telefonisch contact gehad met de benadeelde. Deze heeft de bank medegedeeld dat hij via *WhatsApp* is benaderd en dat hij de overboekingen moest verrichten, bij gebreke waarvan naaktfoto's aan zijn vrouw en familie zouden worden verstuurd.

2.6 Op 30 september 2021 heeft de bank de betaalrekening geblokkeerd.

2.7 Op 4 oktober 2021 heeft de bank aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

> *"(…) Op 29 september 2021 hebben er een transacties op uw rekening plaatsgevonden waarover wij graag uw schriftelijke toelichting willen ontvangen. Tevens zien we dat er aankopen van worden gedaan en dat er 2 doorboekingen naar derde te weten* [IBAN] *en* [IBAN van initiaal en achternaam 1] *gedaan worden. (…)*
>
> *Wij hebben een melding ontvangen van betrokkenheid van uw rekening bij fraude. Naar aanleiding van deze melding hebben wij uw rekening geblokkeerd.*
>
> *Het frauduleus overboeken van een bedrag naar een bepaald rekeningnummer gebeurt niet zonder reden; het doel is om dat bedrag in handen te krijgen. Daarbij is van belang dat zoiets alleen mogelijk is met medewerking van de rekeninghouder, die het bedrag ontvangt. Alleen de rekeninghouder is immers bevoegd en in staat om geld van zijn of haar rekening op te nemen. Dit rechtvaardigt dan ook het vermoeden dat u betrokken bent geweest bij de fraude, of de fraude op enigerlei wijze heeft gefaciliteerd door bijvoorbeeld uw rekening of bankpas aan een derde afte staan.*

- *Middels deze brief willen wij u verzoeken uw verklaring uitgebreid weer te geven waarom uw rekening begunstigde is van een frauduleuze overboeking. (…)"*

2.8 Op 8 oktober 2021 heeft de consument aan de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Ik stuur deze email na aanleiding van de brief die ik ontvangen heb. Om te beginnen vind ik het heel vervelend dat jullie mijn rekening geblokeerd hebben vanwege transacties die zijn plaatsgevonden, ik kan nu geen boetes betalen ik kan niet eens benzine halen ik kan niets meer. (…) Ik vind het raar dat ik jullie uitleg moet geven over deze transacties terwijl ik al vaker geld heb overgeboekt naar deze rekeningen. Deze transacties zijn dus gewoon alledaags. Ik vind het ook raar om te horen dat mijn rekening betrokken is geweest bij fraude, om wat voor soort fraude gaat dit want ik houdt mij niet bezig met dit soort zaken. Daarom vind ik het ook raar dat mijn rekening geblokkeerd is ik heb nooit mijn pas aan iemand gegeven nooit mijn codes aan iemand vertelt ook niet iemand mijn inloggegevens aan iemand gegeven dus ik vind het wel raar en ik ber er ook van geschrokken. (…)"

2.9 Op 18 januari 2022 heeft de bank aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Rabobank heeft uw gegevens opgenomen in haar Intern Verwijzingsregister. In deze brief leggen we graag uit waarom u hierin bent opgenomen en wat de gevolgen zijn. (…)

Reden van opname
Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen:
Reden van opname is uw betrokkenheid bij afpersing en/ of bedreiging van een Rabobank klant ten gunste van uw rekening [IBAN betaalrekening]. *(…)*

Er is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een incident betrokken bent of bent geweest. Ook hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Intern Verwijzingsregister.

Duur registratie
Uw gegevens zijn per 29-09-2021 in ons Intern Verwijzingsregister opgenomen. De einddatum is 29-09-2029. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden. (…)"

2.10 Op 7 februari 2022 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Ik ben het niet eens met deze beslissing, omdat ik onterecht word beschuldigd van afpersing en/of bedreiging van een Rabobank-klant. Ik heb nog nooit iemand afgeperst, waardoor ik het ook heel vervelend vind dat ik hiervan word beschuldigd. Alle transacties die op mijn rekening hebben plaatsgevonden zijn zuiver. Ik zou ook graag willen weten wie mij vals beschuldigt, want ik wil hier graag een melding van maken bij het centraal meld punt Nederland. Een verhaal heeft altijd twee kanten en ik vind het heel vervelend dat er nu iets wordt gezegd door iemand en jullie gelijk daarop handelen zonder dat jullie verhaal hebben gehaald bij mij. Het enige wat mij gevraagd is, is om twee transacties uit te leggen. Dit heb ik gedaan, deze transacties waren zuiver, en daarna krijg ik deze brief betreft vermeende afpersing thuis gestuurd terwijl ik nooit iemand heb afgeperst.

Wegens onvoldoende motivatie moet de beslissing naar mijn mening zijn: Dat mijn rekening gedeblokkeerd wordt en dat mijn gegevens niet in het intern verwijzingsregister worden opgenomen. (…)"

2.11 Op 15 maart 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Een klant van de Rabobank is via WhatsApp benaderd door een onbekende derde. Na bedreiging heeft de benadeelde persoon in opdracht van de onbekende derde betaalverzoeken uitgevoerd. Er vonden vervolgens drie frauduleuze overboekingen plaats naar een rekening bij Rabobank met nummer [IBAN betaalrekening]. *Dit is uw Rabo Studentenrekening.*

(…) Na het ontvangen van de gelden zijn deze dezelfde dag verspreid over meer dan twintig transacties opgenomen, doorgeboekt en gebruikt. (…)

Naar aanleiding van bovenstaande heeft de Rabobank uw persoonsgegevens haar Intern Verwijzingsregister opgenomen. De aanleiding hiervoor is de betrokkenheid van uw Rabo Studentenrekening, met nummer [IBAN betaalrekening], *bij fraude.*

(…) U verklaart niets te maken te hebben met fraude. U heeft echter geen verklaring gegeven voor het ontvangen van de drie betalingen. Op basis van de gebeurtenissen en uw verklaring twijfelt de Rabobank over uw integriteit.

(…) Daarom heeft zij besloten om uw persoonsgegeven in haar Intern Verwijzingsregister op te nemen.

(…) Ik zie geen aanleiding om over te gaan tot verwijdering van de registratie of verkorting van de registratieduur. De registratie wordt dan ook niet verwijderd of verkort. (…)"

2.12 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.13 De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) verwijdert.

2.14 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR onterecht is. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

a. Ten onrechte wordt de consument beschuldigd van afpersing en/of bedreiging van een klant van de bank. De consument heeft nooit iemand afgeperst en vindt het dan ook heel vervelend dat hij hiervan beschuldigd wordt.

b. Alle transacties op naam van de consument zijn zuiver. Het enige wat de bank de consument heeft gevraagd, was twee transacties uitleggen.

c. De consument heeft nooit de betaalpas of zijn inloggegevens aan iemand gegeven en nooit zijn codes aan iemand verteld. Hij vindt het raar dat de bank de betaalrekening heeft geblokkeerd en is daar erg van geschrokken.

d. De consument zou ook graag willen weten wie hem vals beschuldigd heeft, want hij zou graag een melding van fraude willen maken bij *Centraal Meldpunt Nederland*.[1] Een verhaal heeft altijd twee kanten.

e. De bank heeft haar beslissing om de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het IVR onvoldoende gemotiveerd.

f. De consument wordt belemmerd door de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR, omdat hij nu geen boetes kan betalen of benzine kan kopen. Hij kan helemaal niets meer.

Het verweer van de bank

2.15 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 IVR en de Gebeurtenissenadministratie. In het bevestigende geval zal de commissie ook beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten.

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

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, betekent opname van gegevens in het IVR dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument met zijn vordering tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR ook de verwijdering van deze gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt.

[1] Slachtoffers van fraude kunnen dit melden op https://meld.nl onder het kopje ‘Fraude’.

Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissen-administratie 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'.

3.3 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van toepassing zijn. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen.[2]

3.4 De bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van de consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: GVPFI). Deze was gebaseerd op de Wet bescherming persoons-gegevens (hierna: Wbp). De GVPFI vormde volgens het College bescherming persoonsgegevens een juiste uitwerking van de Wbp. Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de commissie geldt ook hier dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI.

3.5 In de onderhavige zaak staat de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens ter discussie. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in het IVR geregistreerd in verband met de beweerdelijke betrokkenheid van de consument bij afpersing en bedreiging. Volgens artikel 10 AVG in verbinding 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.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen na deze uitspraak.

3.6 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens 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 redelijk 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.[3] Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[4]

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

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboekingen zijn verricht op de betaalrekening. De bank heeft in dat verband toegelicht dat de benadeelde de overboekingen heeft verricht, omdat anders naaktfoto's aan zijn vrouw en familie zouden worden verstuurd. Ter discussie staat of de door de bank gestelde feiten en omstandigheden een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vast staat dat de consument hierbij betrokken is geweest door de betaalrekening ter beschikking te stellen om daarop de afhandig gemaakte gelden te ontvangen. Het is aan de bank om die betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.

3.8 De bank heeft zich voorafgaand aan deze procedure op het standpunt gesteld dat de consument betrokken was bij afpersing en/of bedreiging. Dat blijkt uit haar brief van 18 januari 2022, hiervoor opgenomen onder 2.9. In haar verweerschrift heeft de bank zich vervolgens op het standpunt gesteld dat de consument betrokken was bij afpersing en/of afdreiging en/of bedreiging, waarbij gelden door de benadeelde zijn overgeboekt op de betaalrekening met als gevolg oneigenlijk en onrechtmatig gebruik van de betaalrekening. De bank is van mening dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan betrokkenheid bij afpersing en/of afdreiging en/of bedreiging. De bank heeft zich niet, zo begrijpt de commissie, op het standpunt gesteld dat het de consument is geweest die de benadeelde heeft bedreigd en/of afgeperst en/of afgedreigd. Wel is de bank van mening dat de betrokkenheid van de consument door de betaalrekening ter beschikking te stellen in voldoende mate is komen vast staan.

[3] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.
[4] Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:3815, overweging 8.2, en Geschillencommissie Kifid nr. 2016-061, onder 4.6.

De bank heeft toegelicht dat er sprake is van een ‘gebeurtenis’ als bedoeld in artikel 5.5.1 van de GVPFI, omdat de consument betrokken is bij de gestelde strafbare feiten. Dat blijkt volgens de bank – onder meer – uit het feit dat de overboekingen hebben plaatsgevonden naar aanleiding van drie betaalverzoeken van de consument, die naar de benadeelde zijn verstuurd, het feit dat de consument geen verklaring heeft gegeven waarom hij deze drie betaalverzoeken heeft verzonden, de limietverhoging tot € 2.000,- op de betaalrekening, het feit dat de consument voorafgaand aan de limiet-verhoging regelmatig een te laag saldo had om betalingen te verrichten en het feit dat de consument geen verklaring heeft gegeven voor de transacties die op de betaalrekening hebben plaatsgevonden na de overboekingen. Gelet op die feiten en omstandigheden is voor de bank in voldoende mate komen vast te staan dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan betrokkenheid bij de gestelde strafbare feiten.

3.9 Daartegenover heeft de consument elke betrokkenheid bij de gestelde strafbare feiten betwist. Hij heeft toegelicht dat hij nooit iemand heeft afgeperst of bedreigd. Hij heeft nooit de betaalpas of zijn inloggegevens aan iemand afgegeven en nooit zijn codes aan iemand verteld. Alles transacties op zijn naam zijn volgens de consument zuiver. Zie hetgeen hiervoor onder 2.14 is weergegeven. In aanvulling hierop heeft de consument ter zitting verklaard dat één van zijn vrienden, [voornaam] (hierna: de vriend), hem om geld had gevraagd om benzine te kopen, omdat hij zijn betaalpas niet bij zich had. De consument heeft hem toen drie betaalverzoeken gestuurd en de vriend zou het geld later aan hem terugbetalen. Verder heeft de consument op de zitting verklaard dat als een vriend hem om geld vraagt en hij dat vervolgens geeft, hij dan niet vermoedt dat er iets aan de hand is. De consument had er volgens zijn verklaring ter zitting niets achter gezocht.

3.10 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als ‘geldezel’ heeft gefungeerd. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de benadeelde de overboekingen heeft verricht, omdat anders naaktfoto’s naar zijn vrouw en familie zouden worden gestuurd. Dat kan worden gekwalificeerd als afdreiging van de benadeelde als bedoeld in artikel 318 van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). Kort nadat de overboekingen plaatsvonden, is de opnamelimiet voor geldautomaten op de betaalrekening naar € 2.000,- verhoogd. Na de overboekingen heeft de consument over het bedrag van de overboekingen beschikt door hiermee betalingen van € 300,- en € 400,- voor benzine (voor de vriend) te verrichten en door een bedrag van € 350,- aan een begunstigde met de naam [initiaal en achternaam 1] te betalen. Het totaal van deze transacties bedraagt € 1.050,- en is daarmee lager dan het bedrag van de overboekingen (€ 1.750,-).

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.

3.11 Hetgeen de consument hiertegen heeft ingebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De stelling van de consument ter zitting dat hij de vriend heeft willen helpen om benzine te kopen, is naar het oordeel van de commissie ongeloofwaardig. Volgens zijn verklaring ter zitting heeft de consument via *Snapchat* nog af en toe contact met de vriend, maar kent hij diens achternaam niet. Verder heeft de consument op de zitting verklaard dat hij de dag voor de hoorzitting bij vrienden heeft nagevraagd wat de achternaam van de vriend is, maar dat zij het ook niet wisten. De commissie vindt het ongeloofwaardig dat de consument bedragen van € 300,- en € 400,- voor benzine zou hebben voorgeschoten aan iemand van wie hij de achternaam niet kent en met wie hij nu nog slechts af en toe via *Snapchat* contact heeft. Ook de verklaring van de consument dat hij de vriend drie betaalverzoeken heeft gestuurd om de benzine terug te betalen, vindt de commissie ongeloofwaardig. Zo komen de bedragen die hij zou hebben voorgeschoten niet overeen met het bedrag van de overboekingen. Maar ook heeft de consument ter zitting verklaard dat hij geen persoon met de naam [initiaal en achternaam benadeelde] kent. De bank heeft in dit verband ter zitting toegelicht dat betaalverzoeken die via *Tikkie* zijn gedaan via *WhatsApp* kunnen worden doorgestuurd naar een andere betaler. Maar dan had de naam [initiaal en achternaam benadeelde] nog steeds vragen moeten oproepen bij de consument. Niet gesteld of gebleken is dat hij in dat verband vragen heeft gesteld. De consument heeft zich niet bekommerd om de herkomst van de gelden van de overboekingen en heeft de betaalrekening laten gebruiken door iemand van wie hij de achternaam niet kent, zonder vragen te stellen. Daar komt bij dat de consument niet heeft verklaard wie de persoon is met de naam [initiaal en achternaam 1], zoals vermeld op het rekeningafschrift en aan wie hij vlak na de overboekingen vanaf de betaalrekening € 350,- heeft overgemaakt. Naar het oordeel van de commissie had de consument (redelijkerwijs) moeten vermoeden dat de overboekingen uit misdrijf afkomstig waren en kan zijn handelen als '(schuld)-witwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt. 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 3.6 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Voldoen de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

3.12 De Hoge Raad heeft bepaald dat, en dit volgt ook uit de AVG, bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[5] Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om medewerkers van de bank erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van (schuld)witwassen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het IVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.13 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwezenlijkt. Het voorgaande houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de 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 hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.14 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR, omdat hij nu geen boetes kan betalen of benzine kan kopen. Hij kan helemaal niets meer. Daartegenover heeft de bank aangevoerd dat financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep waarvan de bank deel uitmaakt, geen toegang hebben tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR. Volgens de bank wordt de consument door de registratie van zijn persoonsgegevens in dit register dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan. Bovendien beschikt de consument volgens de bank reeds over een bankrekening bij een andere bank.

3.15 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat deze registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank en de consument niet beletten een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Daarnaast heeft de consument ter zitting verklaard dat hij beschikt over een betaalrekening bij een andere bank.

[5] Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

Dat betekent dat de consument met die betaalrekening eventuele boetes kan betalen en benzine kan kopen. Het belang dat de consument heeft gesteld bij verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne registers van de bank, is hiermee komen te vervallen.

3.16 Tot slot is wat betreft de duur van de registraties eveneens niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de duur van acht jaren disproportioneel is. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de registraties van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaren.

Wat is donclusie?

3.17 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te verwijderen. De bank hoeft de duur van deze registraties niet te verkorten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. 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 een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen één maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
   f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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.

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 318 Sr

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, door bedreiging met smaad, smaadschrift of openbaring van een geheim iemand dwingt hetzij tot de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het teniet doen van een inschuld, hetzij tot het ter beschikking stellen van gegevens, wordt als schuldig aan afdreiging, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.

2. Indien het feit wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

3. Dit misdrijf wordt niet vervolgd dan op klacht van hem tegen wie het gepleegd is.

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.