Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0470

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, J.J. Turkesteen, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
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 haar betaalrekening heeft de bank haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar geregistreerd in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd. Na heroverweging heeft de bank de duur van de registraties in de externe registers verkort naar zes jaar en de duur van de registraties in de interne registers gehandhaafd op acht jaar. De consument vordert primair verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en subsidiair verkorting van de duur van de registraties in deze externe registers. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers voldoende grond aanwezig is en dat de duur van deze registraties proportioneel is. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) het aanvullende stuk van de consument van 9 maart 2023.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. S.J. den Haan-Paans, advocaat, kantoorhoudende te Werkendam. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. V.A. Schols, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 maart 2023. Op de zitting is de consument verschenen, bijgestaan door mr. Den Haan-Paans voornoemd. Namens de bank is mevrouw mr. [naam], legal counsel, op de zitting verschenen, bijgestaan door mr. Schols voornoemd.

1.4 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 er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas (hierna: de betaalpas) en pincode aangehouden. Zij heeft daarbij gebruik gemaakt van internetbankieren en van de *ABN AMRO App* van de bank, die op haar mobiele telefoon was geïnstalleerd. Deze mobiele telefoon (hierna: mobiele telefoon 1) heeft de consument op 29 januari 2020 aan de betaalrekening gekoppeld.

2.2 Op 10 juli 2020 heeft de consument van de betaalrekening die zij bij de Coöperatieve Rabobank U.A. (hierna: Rabobank) aanhoudt € 50,- overgeboekt naar de betaalrekening. Op 15 juli 2020 heeft de consument dit bedrag weer teruggeboekt van de betaalrekening naar de betaalrekening die zij bij Rabobank aanhoudt. Hierna was het saldo op de betaalrekening nihil.

2.3 Op 17 juli 2020 om 12:56 uur is met mobiele telefoon 1 via de *ABN AMRO App* de daglimiet voor opnames van de betaalrekening bij geldautomaten tijdelijk, namelijk voor de periode 17 juli 2020 tot en met 21 juli 2020, verhoogd van € 500,- naar € 10.000,-.

2.4 Op 17 juli 2020 om 20:24 uur is een andere mobiele telefoon (hierna: mobiele telefoon 2) aan de betaalrekening gekoppeld. De bank heeft de consument hiervan een pushbericht en een sms-bericht gestuurd. In deze berichten staat:

"(…) Gelukt, u heeft een nieuwe telefoon of tablet gekoppeld aan uw betaalrekening. Herkent u dit niet? Voorkom fraude en bel ons meteen op 0900-0024. (…)"

2.5 Op 21 juli 2020 om 15:35 uur heeft een derde geprobeerd vanaf een betaalrekening van ING Bank N.V. (hierna: ING) € 10.000,- bij te schrijven op de betaalrekening.

2.6 Op 21 juli 2020 om 18:02 uur is vanaf een betaalrekening van de Volksbank N.V. (hierna: de Volksbank) € 4.900,- bijgeschreven op de betaalrekening. Daarna zijn tussen 18:13 uur en 18:15 uur met de betaalpas twee bedragen van € 1.500,- en één bedrag van € 1.900,- opgenomen bij een geldautomaat. Daarbij is de pincode telkens in één keer goed ingetoetst. Daarna heeft de bank de betaalpas en de toegang tot internetbankieren via de *ABN AMRO App* om 18:23 uur geblokkeerd.

2.7 Op 20 september 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en heeft zij het verlies van de betaalpas gemeld en een nieuwe betaalpas aangevraagd.

2.8 Op 22 september 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de registraties van haar persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). In die brief staat:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [IBAN betaalrekening]. *Op deze rekening is op 21 juli 2020 een bedrag van EUR 4900,00 bijgeschreven vanaf* [IBAN betaalrekening X bij de Volksbank]. *Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daarom doen we geen zaken meer met 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. (…)"*

2.9 Op 5 maart 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd. In die brief staat – onder meer – dat de bank na een heroverweging heeft besloten de bancaire relatie met de consument te beëindigen.

2.10 Op 28 juli 2021 heeft de consument de bank een brief geschreven over de interne en externe registraties van haar persoonsgegevens. In die brief staat:

"(…) Inmiddels ben ik op verhoor geweest bij het politiebureau én ben ik ook al vrij gesproken van dergelijke beschuldigingen. Zie de brief in de bijlagen die ik heb ontvangen van de officier van justitie. Ik hoop dat mijn verhaal, wat ik nogmaals heb bijgevoegd op de tweede pagina, in combinatie met de vrijgesproken uitspraak genoeg is om mijn registratie bij het IVR/EVR in te trekken. (…)"

2.11 Op 24 augustus 2021 heeft de bank de consument in antwoord op haar brief een brief gestuurd. In die brief staat:

"(…) Wij hebben uw beide brieven nogmaals beoordeeld en deze bij ons onderzoek betrokken. Wij blijven bij ons standpunt. Wij handhaven de registraties in het Intern en Extern Verwijzingsregister. (…)"

2.12 Op 18 november 2022 heeft mr. Den Haan-Paans voornoemd de bank een brief gestuurd. In die brief verzoekt zij de bank – verkort weergegeven – primair dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het EVR verwijdert en subsidiair dat de bank de duur van deze registratie aanzienlijk verkort.

2.13 Op 7 december 2022 heeft de bank mr. Den Haan-Paans voornoemd een brief gestuurd. In die brief staat – onder meer – dat de bank heeft besloten de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR te verkorten naar zes jaar en de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR te handhaven voor de duur van acht jaar.

2.14 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.15 De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit het EVR verwijdert, althans de duur van deze registratie verkort naar twee jaar.

2.16 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR onterecht is. Ter onderbouwing daarvan heeft zij het volgende aangevoerd:

a. De betrokkenheid van de consument bij de fraude staat niet in voldoende mate vast. Het doel van de consument van het openen van de betaalrekening was om geld apart te zetten om extra te kunnen sparen voor haar toekomst. De betaalrekening en de betaalpas werden echter niet gebruikt door de consument. Ten onrechte neemt de bank telkens als uitgangspunt dat de consument zelf achter de handelingen met de betaalpas zat. Dat uitgangspunt is niet correct, omdat zij de betaalpas niet meer in haar bezit had. De consument heeft de vermissing van de betaalpas niet eerder gemeld dan 20 september 2020, omdat zij er toen pas achter kwam dat zij deze was kwijtgeraakt. De consument verkeerde op dat moment in de situatie dat zij op korte termijn met haar ouders haar woning moest verlaten. In die hectische periode was de betaalpas niet haar prioriteit nu zij deze nooit gebruikte. Vermoedelijk is de betaalpas al eerder door een derde bij haar ontvreemd, bijvoorbeeld door iemand die bij haar op bezoek is geweest. De bank doet het voorkomen alsof het onmogelijk is dat een derde de betaalpas kon gebruiken en haar pincode kon achterhalen. Dat is echter niet ingewikkeld, omdat de pincode van de betaalpas haar geboortejaar was, en een betaalpas is zo gepakt.
b. Op het moment dat de consument had ontdekt dat zij de betaalpas niet meer in haar bezit had, heeft zij deze direct laten blokkeren. Telefonisch heeft de bank haar echter niets verteld over het vermoeden van fraude. De consument dacht dan ook dat met het blokkeren van de betaalpas de kous af was.

c. Ook het verhogen van de opnamelimiet heeft de bank als vanzelfsprekend op het conto van de consument geschreven, maar ook hiervoor geldt dat het niet moeilijk is voor een derde om dat te doen. Zeker nu haar pincode voor de hand lag. De consument meent dat de betaalpas moet zijn ontvreemd door iemand uit haar kennissenkring. Deze persoon zal ook toegang hebben gehad tot mobiele telefoon 1 om de opnamelimiet te verhogen. Het kan namelijk niet anders dan dat die persoon dat heeft gedaan nu de consument dit niet heeft gedaan.
d. De consument kan zich niet herinneren dat zij met betrekking tot de koppeling van mobiele telefoon 2 meldingen van de bank heeft gezien. Het zou kunnen dat zij dacht dat het *spam* of fraude was en daarom niet erop heeft gereageerd.
e. De overboeking van € 50,- heeft de consument gedaan met als doel te sparen. Kort daarna had ze het geld echter weer nodig, zodat zij het via de *ABN AMRO App* weer heeft teruggeboekt naar de betaalrekening die zij aanhoudt bij Rabobank. Dit toont aan dat de consument de betaalrekening die zij aanhoudt bij Rabobank gebruikte voor haar lopende zaken. Voor deze overboeking was de betaalpas niet nodig.
f. Ten onrechte heeft de bank gesteld dat de consument geen verklaringen heeft gegeven. De consument heeft in haar laatste brief uiteengezet hoe een en ander is gelopen. Daarbij heeft zij ook de verhoren door de politie aan de bank verstrekt. Meer informatie is er eenvoudigweg niet voorhanden.
g. Vanwege het misbruiken van de betaalrekening heeft de consument geprobeerd aangifte te doen bij de politie. De politie wilde haar aangifte echter niet opnemen, omdat zij als verdachte stond geregistreerd. De strafzaken tegen de consument zijn inmiddels geseponeerd door het Openbaar Ministerie. De zaak met parketnummer [nummer 1] is op 8 april 2021 geseponeerd en de zaak met parketnummer [nummer 2] is op 19 november 2021 geseponeerd. Gelet op haar verklaringen en het sepot van het Openbaar Ministerie is de consument van mening dat niet in voldoende mate vaststaat dat zij betrokken was bij de fraude.
h. Voor opname in het EVR dient de bank een belangenafweging te maken. In dit geval dienen de belangen van de consument zwaarder te wegen dan de belangen van de bank. De consument is niet veroordeeld voor fraude; haar zaken zijn geseponeerd. Het nadeel voor de consument is evident. Zij kan geen betaalrekening openen bij een andere bank. Dit is gebleken uit een afwijzing door ING. Door de registraties heeft het geen zin om een hypothecaire geldlening aan te vragen nu banken deze zullen afwijzen. Het gevolg is dat de consument geen woning kan kopen. Daarmee wordt de toekomst van de consument ‘on hold’ gezet. De consument kan geen auto leasen door de registraties. Dat heeft een leasemaatschappij haar telefonisch medegedeeld.
i. Gelet op de omstandigheden in deze zaak is tot slot ook de registratieduur van zes jaar in het EVR buitenproportioneel. De consument heeft geen rol gehad in de fraude en het Openbaar Ministerie heeft haar zaken geseponeerd op grond van onvoldoende bewijs. De gevolgen zijn voor de consument zodanig groot dat met een kortere duur kan worden volstaan.

Het verweer van de bank

2.17 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten.

De externe registratie van persoonsgegeven in het EVR

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR 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 (22 september 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.

De registratie in het EVR is terecht

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.

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

De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) 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]

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboeking naar de betaalrekening van een bedrag van € 4.900,- op 21 juli 2020 (hierna: de overboeking) afkomstig was van fraude. Ter discussie staat of de feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bij de fraude betrokken is geweest door de betaalrekening ter beschikking te stellen aan de fraudeur(s) om daarop de gelden die van fraude afkomstig waren, te ontvangen. Het is aan de bank om *die* betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.

3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat haar onderzoek heeft uitgewezen dat de consument – direct of indirect – bij de fraude betrokken is geweest. Volgens de bank laat het beschikbare technische bewijs daarover geen misverstand bestaan. Daarbij is volgens de bank relevant dat zij kijkt naar het patroon dat zij in soortgelijke zaken veelvuldig tegenkomt. Personen die hun bankrekening beschikbaar stellen waarop ontvreemde gelden kunnen worden overgeboekt, zogenoemde 'geldezels', vormen volgens de bank een essentieel onderdeel in de keten van bankfraude. De bank is van mening dat de gang van zaken in het onderhavige geval grote gelijkenissen vertoont met dit algemene stramien. Door de betaalrekening en de betaalpas ter beschikking te stellen voor de gepleegde fraude en de frauduleuze bedragen in contanten te laten opnemen, heeft de consument zich volgens de bank in ieder geval schuldig gemaakt aan (medeplichtigheid aan) oplichting en/of (schuld)witwassen als bedoeld in de artikelen 48, 326, 420bis en 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij daarom terecht en op rechtens juiste wijze – na het toepassen van de dubbele proportionaliteitstoets – is overgegaan tot de registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR.

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

3.7 Volgens de bank volgt uit vaste jurisprudentie dat het OM-sepot in dit geval niet de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR in de weg hoeft te staan. Een strafrechtelijke veroordeling is daarbij niet vereist, wel moet sprake zijn van een gerechtvaardigde overtuiging van fraude, aldus nog steeds de bank.

3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is hiervoor weergegeven onder 2.15 en 2.16.

3.9 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 doordat zij de betaalrekening aan de fraudeurs(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de fraudeur(s). Naar het oordeel van de commissie kan haar handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt.

3.10 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Enkele dagen voordat de overboeking heeft plaatsgevonden, heeft de consument een bedrag van € 50,- overgemaakt van de betaalrekening naar de betaalrekening die zij aanhoudt bij Rabobank. Het saldo op de betaalrekening was daarna nihil. Enkele dagen voordat de overboeking heeft plaats-gevonden, is met mobiele telefoon 1 via de *ABN AMRO App* de daglimiet voor opnames van de betaalrekening bij geldautomaten tijdelijk, namelijk voor de periode 17 juli 2020 tot en met 21 juli 2020, verhoogd van € 500,- naar € 10.000,-. Enkele dagen voordat de overboeking heeft plaatsgevonden, is een mobiele telefoon van een derde, mobiele telefoon 2, aan de betaalrekening gekoppeld. Kort daarna werd een bedrag van € 4.900,-, een bedrag dat afkomstig was van fraude, op de betaalrekening bijgeschreven. Vrijwel onmiddellijk daarna is dit bedrag met de betaalpas (door middel van twee opnamen van € 1.500,- en één opname van € 1.900,-) van de betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat. Hierbij is de pincode telkens in één keer goed 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.

3.11 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders.

3.12 De consument heeft onder meer gesteld dat de registraties onterecht zijn, omdat het Openbaar Ministerie haar strafzaken heeft geseponeerd. De commissie oordeelt dat de brief van de officier van Justitie van 19 november 2021, die onderdeel is van het procesdossier, in deze zaak niet relevant is, omdat die betrekking heeft op een feit dat is gepleegd op een *andere* datum dan de feiten die betrekking hebben op de registraties in dit dossier, namelijk op het feit 'witwassen gepleegd 17 augustus 2020 te [plaatsnaam]'. De brief van de officier van Justitie van 8 april 2021, die ook onderdeel is van het procesdossier, is naar het oordeel van de commissie ook niet relevant, aangezien die brief betrekking heeft op het feit 'oplichting gepleegd 21 juli 2020 te [plaatsnaam]'. Zoals hiervoor is overwogen, kan het handelen van de consument naar het oordeel van de commissie worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. Dat is een ander feit dan 'oplichting'. Het voorgaande betekent dat de omstandigheid dat het Openbaar Ministerie de twee hiervoor genoemde strafzaken van de consument heeft geseponeerd, in de onderhavige zaak niet relevant is.

3.13 Ter zitting heeft de consument verklaard dat zij een vermoeden heeft wie de fraudeur is. Zij heeft toegelicht dat die persoon (de fraudeur) dat heeft 'opgebiecht' tegenover een vriendin. Eerder heeft de consument verklaard dat zij van mening is dat de betaalpas moet zijn ontvreemd door iemand uit haar kennissenkring. Tijdens de zitting heeft de consument toegelicht dat zij geen verdere navraag bij haar vriendin heeft gedaan, omdat het een 'goede' vriendin is. Tijdens de zitting heeft de consument ook verklaard dat zij niet heeft onderzocht of het telefoonnummer van de persoon van wie zij vermoedt dat hij de fraudeur is (en waarvan zij meent dat die deel uitmaakt van haar kennissenkring), overeenkomt met het telefoonnummer van mobiele telefoon 2. Dit gebrek aan onderzoek rekent de commissie de consument zwaar aan. Dit klemt te meer nu het de commissie tijdens de zitting is gebleken dat de consument zich ervan bewust was dat de kans aanwezig is dat beide telefoonnummers overeenkomen. Naar het oordeel van de commissie was dit de 'missing link' en heeft de consument zodoende een mogelijkheid voorbij laten gaan om erachter te komen hoe de fraude heeft kunnen gebeuren, hierover te kunnen verklaren, en zichzelf vrij te pleiten. Ook had zij in dat geval de bank van nadere informatie kunnen voorzien. Dat de consument geen nader onderzoek heeft verricht, is voor haar eigen rekening en risico.

3.14 Ook overigens heeft de consument tijdens de zitting geen verklaringen afgelegd die tot een ander oordeel zouden moeten leiden.

3.15 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.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.16 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteits-beginsel voldoende in acht heeft genomen.[3]

3.17 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 andere banken 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 EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.18 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraude-gerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Anders gezegd: er dient een redelijke verhouding te bestaan tussen het nadeel dat de consument ondervindt en de legitieme doelen die door de bank worden nagestreefd met de registratie.

3.19 De consument heeft in dit verband het standpunt ingenomen zoals hiervoor weergegeven onder 2.15 en 2.16.

3.20 Daartegenover heeft de bank toegelicht dat zij begrijpt dat de registraties vervelend zijn voor de consument, maar dat de consument geen concrete omstandigheden heeft aangevoerd op grond waarvan de belangenafweging in dit geval een andere uitkomst zou moeten kennen. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat het ondanks de EVR-registratie voor de consument mogelijk blijft om over een bankrekening te beschikken. Volgens de bank volgt dat uit het *Convenant Primaire Betaaldiensten*. De andere argumenten die de consument in dit verband ter onderbouwing heeft aangevoerd, zijn volgens de bank niet concreet en betreffen situaties die zich mogelijk in de toekomst kunnen voordoen. De mogelijke afwijzing om een hypotheek af te sluiten betreft een hypothetische situatie en met betrekking tot het leasecontract heeft de consument volgens de bank bovendien niet aangetoond welke concrete omstandigheden ertoe leiden dat de afwijzing van een leasecontract een zwaarwegende omstandigheid voor haar is.

3.21 Wat de duur van de registraties betreft, heeft de bank aangevoerd dat zij in lijn met recente uitspraken van Kifid de duur van de externe registraties heeft verkort naar zes jaar.

[3] Zie artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI.

Als de situatie van de consument verandert, kan zij de bank gedurende de registratieduur vragen een nieuwe belangenafweging te maken om haar gegevens uit het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank zal dan opnieuw een belangenafweging maken, aldus nog steeds de bank.

3.22 De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR op zichzelf, dat wil zeggen los van de door de bank gekozen registratietermijn, voldoet aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat deze registratie impact heeft op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook dat de consument heeft gefungeerd als 'geldezel'. Andere banken moeten daartegen worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.

3.23 Met betrekking tot de *duur* van de door de bank gekozen termijn (zes jaar) overweegt de commissie als volgt. Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument kan worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict.[4] Gelet hierop en op de overige door partijen aangevoerde omstandigheden, acht de commissie een registratieduur van zes jaar proportioneel. Daarbij merkt de commissie op dat wanneer de situatie van de consument wijzigt en zij daarover nadere gegevens verschaft, dit voor de bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding zou kunnen geven. Mocht de consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan zij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.[5]

Conclusie

3.24 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit het EVR te verwijderen. De bank hoeft de duur van deze registratie niet te verkorten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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.

[4] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.
[5] Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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

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. Algemeen

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4. Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

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

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

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

5. Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

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

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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

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

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

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

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

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

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.

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 48 Sr

Als medeplichtigen van een misdrijf worden gestraft:
1. zij die opzettelijk behulpzaam zijn bij het plegen van het misdrijf;
2. zij die opzettelijk gelegenheid, middelen of inlichtingen verschaffen tot het plegen van het misdrijf.

Artikel 326 Sr

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, 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.

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.