Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-677
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 juni 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak	: 12 oktober 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank haar persoonsgegevens ten onrechte heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) en vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit voornoemde registers. De Commissie oordeelt dat de Bank de persoonsgegevens van Consument in zowel het IVR als in het Incidentenregister heeft mogen opnemen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de nadere reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting is besloten de zaak te laten beslissen door een meervoudige Commissie. Partijen zijn daarvan op de hoogte gesteld.

2. Feiten en toepasselijke regelgeving

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank.
2.2 Op 18 februari 2016 ontving de Bank een melding van [..bedrijfsnaam..] dat haar facturen zijn vervalst. Op die vervalste facturen was het rekeningnummer van het bedrijf gewijzigd in (onder meer) het rekeningnummer van Consument. [..bedrijfsnaam..] heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie.

2.3 De Bank heeft na voornoemde melding direct de betaalrekening van Consument geblokkeerd. Er is geen bedrag naar aanleiding van een aldus vervalste factuur overgeschreven naar de betaalrekening van Consument.

2.4 Per brief van 18 februari 2016 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat zij de relatie met Consument heeft beëindigd en haar persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar heeft opgenomen in zowel het Incidentenregister als in het Intern Verwijzingsregister (IVR).

De Commissie gaat voorts uit van de volgende toepasselijke regelgeving.

2.5 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"***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.*

(…)

Organisatie van de Deelnemer*: de Deelnemer zelf, de dochtermaatschappijen van de Deelnemer (als bedoeld in artikel 2:24a BW) dan wel de groepsmaatschappijen waarmee een Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24a BW), als ook de bij de Rabobank Nederland aangesloten banken.*

(…)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

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

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

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

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

5 Extern Verwijzingsregister

(…)

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 klachte 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."

2.6 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: GVPFI) van 26 april 2010 is onder meer het volgende opgenomen:
"5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.
5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het IVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank de persoonsgegevens van Consument ten onrechte heeft opgenomen in het Incidentenregister en het IVR. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Uit het enkele feit dat op enige factuur het rekeningnummer is gewijzigd naar het rekeningnummer van Consument, kan niet worden aangenomen dat Consument (willens en wetens) op enigerlei wijze betrokken is geweest bij welke vorm van fraude dan ook. Er kan sprake zijn van een verschrijving. Consument betwist dan ook uitdrukkelijk dat zij betrokken is geweest bij de factuurfraude. Consument is hiervoor ook nimmer strafrechtelijk vervolgd. Er is geen sprake van een gegronde verdenking jegens Consument, dan wel een redelijk vermoeden van opzet tot misleiden door Consument. Ook is het onvoldoende aannemelijk dat de belangen van de financiële sector door Consument in het geding zijn gebracht, omdat zij op geen enkele wijze een bedreiging is voor de financiële sector. Er is niet voldaan aan het vereiste van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI.

- De Bank heeft afbreuk gedaan aan het gerechtvaardigd belang van Consument op bescherming van haar persoonlijke levenssfeer in de zin van artikel 8, aanhef en onder f Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het is aan de Bank om de noodzakelijkheid van het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister aan te tonen.
- Doordat Consument volgens de Bank betrokken is geweest bij de vermeende fraude, zal de gebeurtenis worden geregistreerd onder de naam van Consument. Er is derhalve sprake van het registreren van strafrechtelijke gegevens zoals bedoeld in artikel 16 Wbp. Dientengevolge dient de verwerking van deze strafrechtelijke gegevens getoetst te worden aan artikel 22 Wbp en aan het criterium dat de Hoge Raad in zijn arrest van 29 mei 2009 (LJN:BH4720) heeft ontwikkeld.
- Door de persoonsgegevens van Consument voor de maximale duur van 8 jaar op te nemen in het Incidentenregister heeft de Bank niet de belangen van Consument in afweging genomen, waardoor haar belangen disproportioneel worden geschaad.
- Doordat de Bank direct is overgegaan tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister heeft zij niet grondig onderzocht welke gevolgen dit heeft voor Consument. Het besluit is derhalve onzorgvuldig tot stand gekomen en kan enkel op deze grond geen standhouden.
- Ter zitting heeft Consument nog verklaard dat zij haar betaalpas op enig moment is kwijtgeraakt. Zij denkt dat dit is geweest voordat Consument de brief van de Bank van 18 februari 2016 ontving. Ook heeft Consument aangegeven haar pincode met een stift op de betaalpas te hebben geschreven voor als haar dochtertje de betaalpas meeneemt om boodschappen te betalen.

Verweer van de bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Vast staat dat het rekeningnummer van Consument vermeld staat op de vervalste facturen. In het onderhavige geval was sprake van grootschalige fraude met meerdere zogeheten katvangers. De Bank leidt hieruit af dat het rekeningnummer van Consument bekend is in het criminele circuit. Het feit dat Consument (nog) niet strafrechtelijk is vervolgd, doet niets af aan de ernst van het incident.
- Een verschrijving van het bankrekeningnummer is zeer onwaarschijnlijk.
- Niet is gebleken dat Consument door de registratie van haar persoonsgegevens onevenredig in haar belangen is geschaad. Van disproportionaliteit is geen sprake. Er zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen die aanleiding kunnen zijn voor de Bank om de registratieduur te verkorten.
- Voor de Bank is voldoende aannemelijk geworden dat door de gebeurtenis het belang, de integriteit en de veiligheid van de Bank en de financiële sector in het geding kunnen zijn. Het gaat hier om een incident, zoals omschreven in het PIFI. Ook aan de in het PIFI opgenomen doelstelling is voldaan.
- Een IVR registratie heeft alleen werking binnen de Bank en haar dochters. In het IVR is slechts een naam en geboortedatum opgenomen. Er is niet zichtbaar wat de reden van de registratie is.
- De notities die zijn opgenomen in het Incidentenregister zijn niet inzichtelijk voor een derde partij en worden niet actief met derden gedeeld.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte is overgegaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het IVR en of zij dientengevolge gehouden is de registraties te verwijderen. De Commissie zal de opname in beide registers hierna afzonderlijk beoordelen.

Opname persoonsgegevens in Incidentenregister

4.2 Opname in het Incidentenregister is toegestaan wanneer sprake is van een Incident zoals omschreven is in artikel 2 van het PIFI en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven is in artikel 4.1.1 van het PIFI is gediend bij registratie.
Het ligt op de weg van de Bank om de feiten die zij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door Consument, te bewijzen.

4.3 Volgens de toelichting van het PIFI mogen de incidenteninformatie en de daarbij behorende persoonsgegevens bij het eerste signaal dat sprake is van een Incident worden opgenomen in het Incidentenregister. Het (redelijk vermoeden van het) Incident moet vervolgens worden onderzocht door de afdeling Veiligheidszaken. Van een gerechtvaardigde Incidentenregistratie is ingevolge artikel 4.1.1 PIFI in ieder geval sprake zolang het onderzoek door de afdeling Veiligheidszaken naar het Incident loopt. De afdeling Veiligheidszaken van de registrerende Bank mag informatie uit het Incidentenregister delen met andere deelnemers aan het PIFI. Dientengevolge heeft het Incidentenregister daarmee zodoende een beperkte externe werking. Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid met nummers 2016-072 en 2016-255 en van rechtbank Midden Nederland 11 januari 2017, r.o. 4.2, 4.10 en 4.13 e.v. (ECLI:NL:RBMNE:2017:49).

4.4. Gelet op de verstrekkende consequenties voor de betrokkenen van registratie van hun persoonsgegevens in een register met externe werking (zoals het Incidentenregister), is de Commissie van oordeel dat een incidentenregistratie na afronding van het onderzoek naar dit Incident alleen dan gehandhaafd kan blijven wanneer uit dit onderzoek is gebleken dat voldoende bewijs bestaat om fraude aan te tonen. Vgl. Geschillencommissie Kifid nummer 2016-329.

4.5 Het voorgaande brengt mee dat voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister na afloop van het incidentenonderzoek voldoende bewijs moet bestaan dat voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. Kort gezegd houden de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI in dat in voldoende mate vaststaat dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet tot misleiden) vormen. Dit volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009 (ECLI:NL:HR:2009:BH4720). Zie ook de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid met nummers 2016-069 en 2015-142 en de daar genoemde jurisprudentie. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan dan ook niet worden aangenomen dat het doel van het Incidentenregister met handhaving van registratie nog is gediend indien na het onderzoek naar het Incident niet is gebleken dat een gegronde verdenking van fraude bestaat.

4.6 De Bank heeft gemotiveerd aangevoerd dat sprake is van een gebeurtenis die als gevolg zou kunnen hebben dat haar belangen of die van de financiële sector als geheel in het geding zijn. Daarmee is naar het oordeel van de Commissie voldaan aan de omschrijving van Incident zoals bedoeld in het PIFI.

Het argument van Consument dat zij geen bedreiging vormt voor de financiële sector volgt de Commissie niet, nu voldoende is dat Consument een bedreiging voor de Bank en de financiële sector *zou kunnen* zijn. Ondanks hiertoe ruimschoots in de gelegenheid te zijn gesteld heeft Consument niets anders kunnen verklaren dan dat zij niet bij de factuurfraude betrokken is geweest. De verklaring van Consument dat zij haar betaalpas omstreeks de factuurfraude kwijt was, acht de Commissie niet aannemelijk nu zij dit niet terstond bij de Bank heeft gemeld en er in die periode betalingen met de betaalpas zijn verricht die zij (later) niet heeft betwist.

4.7 De Commissie stelt vast dat Consument ter zitting desgevraagd geen verklaring heeft gegeven voor het feit dat haar rekeningnummer op enkele facturen is vermeld. De Commissie is van oordeel dat gegeven het feit dat het gaat om een grootschalige factuurfraude, waarbij het rekeningnummer van Consument is vermeld op enkele facturen terwijl Consument als enige bevoegd is om over de betaalrekening te beschikken, dit de conclusie rechtvaardigt dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. De persoonsgegevens van Consument mochten daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan. Het is de Commissie niet gebleken dat het onderzoek van de Bank onzorgvuldig heeft plaatsgevonden. De omstandigheid dat Consument nimmer strafrechtelijk is vervolgd, maakt het voorgaande niet anders.

4.8 Ten aanzien van het argument van Consument dat de verwerking van de strafrechtelijke gegevens dient te worden getoetst aan artikel 22 Wbp en aan het criterium dat de Hoge Raad in zijn voornoemde arrest van 29 mei 2009 heeft ontwikkeld oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie heeft hiervoor onder 4.7 geoordeeld dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Dit betekent dat sprake is van registratie van strafrechtelijke gegevens in de zin van artikel 22 Wbp (vgl. Kamerstukken II 1997/98, 25892, 3, p. 118). Voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens is, gelet op genoemd arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009, vereist dat de gegevens in voldoende mate vaststaan. Dit houdt in dat in het dossier van het incident waarover door de strafrechter geen uitspraak is gedaan ten opzichte van betrokkene voldoende concrete feiten en omstandigheden aanwezig moeten zijn op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking van betrokkenheid bij de fraude. Een redelijk vermoeden van fraude is derhalve onvoldoende. Uit hetgeen hiervoor onder 4.7 is overwogen blijkt dat de Commissie van oordeel is dat er sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Hiermee wordt voldaan het criterium van zware verdenking als omschreven in voornoemd arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009. De Commissie overweegt voorts dat het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens is toegestaan indien passende en specifieke waarborgen zijn getroffen. Dit is bepaald in artikel 22 lid 4 sub c Wbp. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat de verwerking van persoonsgegevens zoals omschreven in het PIFI rechtmatig is (zie p. 3 PIFI). Nu de Commissie hiervoor onder 4.7 reeds heeft vastgesteld dat de Bank bij de verwerking van de gegevens van Consument niet in strijd met het PIFI heeft gehandeld, is van strijd met artikel 22 Wbp en het criterium in Hoge Raad 29 mei 2009 zoals Consument betoogt, geen sprake.

4.9 De Commissie is voorts van oordeel dat niet is gebleken dat Consument door de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister disproportioneel in haar belangen wordt geschaad. Zo heeft Consument onder meer zonder problemen een betaalrekening kunnen openen bij een andere bank.

Consument heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd dat de Bank afbreuk heeft gedaan aan het gerechtvaardigd belang van Consument op bescherming van haar persoonlijke levenssfeer in de zin van artikel 8, aanhef en onder f Wbp. Alleen onder beperkte voorwaarden kan informatie uit het Incidentenregister worden uitgewisseld met de veiligheidsafdeling van een andere financiële instelling. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister mag dan ook gehandhaafd blijven voor een periode van acht jaar.

Opname persoonsgegevens in het IVR

4.10 Consument heeft voorts doorhaling van registratie van haar gegevens in het Intern Verwijzingsregister gevorderd. Registratie in het Incidentenregister heeft tot gevolg dat de persoonsgegevens ook in de interne Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister van de Bank zijn opgenomen. De Commissie heeft onder 4.7 overwogen dat de feiten in onderlinge samenhang een gegronde verdenking van fraude door Consument opleveren en dat de gegevens derhalve ook na afronding van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister mogen blijven staan. Het samenstel van feiten is aangemerkt als een Incident in de zin van art. 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde 'gebeurtenis' wordt bedoeld de 'gebeurtenis' in de zin van art. 5.5.1 GVPFI. Het voorstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis in de genoemde zin. Dit betekent dat de Bank, gelet op het in 4.9 overwogene, de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van 8 jaar.
De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze Consument niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. De vordering tot doorhaling van de registratie in het IVR dient derhalve eveneens te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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

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 46 van het Reglement.