Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0049 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. A.J. Verdaas, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met haar betaalrekening heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit alle registers en herstel van de bancaire relatie tussen partijen. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in alle registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. De bank hoeft de bancaire relatie tussen partijen niet te herstellen. Vordering afgewezen.

1. De procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 december 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

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

2.2 Op 27 juli 2020 zijn er enkele overboekingen vanaf de betaalrekening verricht. Het saldo op de betaalrekening was daarna nihil.

2.3 Op 27 juli 2020 om 18:21 uur is via internetbankieren de opnamelimiet voor geldautomaten op de betaalrekening verhoogd van € 2.500,- naar € 10.000,-. Diezelfde dag om 18:23 uur is deze opnamelimiet via internetbankieren verhoogd van € 5.000,- naar € 10.000,-.

2.4 Op 28 juli 2020 om 18:32 uur is een nieuwe mobiele telefoon genaamd 'iPhone' aan de betaalrekening gekoppeld.

2.5 Op 28 juli 2020 om 21:08 uur is van de betaalrekening van een klant van ING Bank N.V. in twee overboekingen een bedrag van totaal € 10.000,- naar de betaalrekening overgeboekt (hierna: de overboekingen).

2.6 Op 28 juli 2020 om 21:13 uur is met de betaalpas bij een geldautomaat een bedrag van € 5.000,- van de betaalrekening opgenomen. Diezelfde dag om 21:15 uur is met de betaalpas bij een geldautomaat een bedrag van € 4.950,- van de betaalrekening opgenomen. In beide gevallen is de pincode in één keer goed ingetoetst.

2.7 Op 28 juli 2020 om 21:42 uur heeft de bank de betaalpas geblokkeerd.

2.8 Op 30 juli 2020 heeft de consument telefonisch contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over het blokkeren van de betaalpas. Op 31 juli 2020 heeft de consument nogmaals telefonisch contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over het blokkeren van de betaalpas. Op 10 augustus 2021 heeft de consument weer telefonisch contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over het blokkeren van de betaalpas.

2.9 Op 25 september 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer van de betaalrekening]. *Op deze rekening is op 28 juli 2020 een bedrag van EUR 10.000,00 bijgeschreven vanaf* [nummer betaalrekening van de betaler]. *Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daar is ook aangifte van gedaan. Daarom doen we geen zaken meer met u. (…)*

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

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

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

2.10 Op 20 oktober 2020 heeft de consument aan de bank een brief gestuurd en – kort samengevat – bezwaar gemaakt tegen de registraties van haar persoonsgegevens in de intern en extern werkende registers en tegen de beëindiging door de bank van de bancaire relatie tussen partijen. Op 27 oktober 2020 heeft de bank het bezwaar van de consument schriftelijk afgewezen. Tegen die afwijzing heeft de consument op 19 november 2020 schriftelijk bezwaar gemaakt. Op 29 december 2020 heeft de bank ook dit bezwaar van de consument schriftelijk afgewezen. Tegen die afwijzing heeft de gemachtigde van de consument op 21 april 2021 bezwaar gemaakt.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit enerzijds het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en anderzijds uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) verwijdert. Daarnaast vordert de consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen.

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

- Ten onrechte heeft de bank aangenomen dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude of dat zij betrokken is bij de gestelde fraude. Iemand anders heeft misbruik gemaakt van de betaalrekening. De consument is zelf slachtoffer van de gestelde fraude.
- De consument is de betaalpas kwijtgeraakt en zij heeft daarvan melding gemaakt bij de bank en de politie.
- Het Openbaar Ministerie heeft een strafzaak tegen de consument wegens de verdenking van witwassen geseponeerd. Op grond van het arrest van 7 december 2017 van het Gerechtshof 's-Hertogenbosch (ECLI:NL:GHSHE:2017:5390) betekent dit dat de bank de registraties moet verwijderen.
- Ten onrechte heeft de bank de registraties onvoldoende heroverwogen. Om mee te kunnen doen met de maatschappij is het essentieel dat de consument kan beschikken over een betaalrekening. De consument heeft een groot belang bij een spoedige afhandeling van haar klachten, maar het heeft allemaal erg lang geduurd. De consument heeft meerdere keren met de bank moeten bellen om aan te dringen op een reactie.
- Ten onrechte heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De registraties zijn immers onterecht.

Het verweer van de bank

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

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

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

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben.

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

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (25 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.

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

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

---

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

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

3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument op goede gronden in het Incidentenregister en het EVR heeft geregistreerd. Volgens de bank bestaat er een gegronde verdenking dat de consument betrokken is geweest bij fraude. De bank verdenkt de consument van schuldwitwassen. Daarnaast heeft de bank het standpunt ingenomen dat de consument in ieder geval zeer laakbaar heeft gehandeld. Volgens de bank heeft de consument gelegenheid verschaft tot fraude door de betaalrekening, de betaalpas en de pincode ter beschikking te stellen aan derden en/of heeft de consument gelden op de betaalrekening gehad en opgenomen dan wel laten opnemen, terwijl zij wist of redelijkerwijs moest vermoeden dat deze gelden van een misdrijf afkomstig waren. De conclusie kan volgens de bank geen andere zijn dan dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd en zich daarmee minst genomen schuldig heeft gemaakt aan schuldwitwassen. Volgens de bank vormen dergelijke gedragingen een bedreiging of kunnen deze gedragingen een bedreiging vormen voor de belangen en de integriteit van de bank en de financiële sector in haar geheel. Om die reden was de bank gerechtigd om de persoons-gegevens van de consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR. De bank acht de bewuste registraties rechtmatig.

3.7 Tegenover het standpunt van de bank heeft de consument aangevoerd dat zij niet bij de fraude betrokken is geweest. De consument heeft gesteld dat iemand anders misbruik heeft gemaakt van de betaalrekening en dat zij zelf slachtoffer is van de gestelde fraude. De consument is de betaalpas kwijtgeraakt en zij heeft daarvan melding gemaakt bij de bank en de politie. Verder heeft het Openbaar Ministerie een strafzaak tegen de consument wegens de verdenking van witwassen geseponeerd wegens onvoldoende bewijs. Op grond van het arrest van 7 december 2017 van het Gerechtshof 's-Hertogenbosch (ECLI:NL:GHSHE:2017:5390) betekent dit volgens de consument dat de bank de registraties moet verwijderen. Zie hetgeen hierover onder 2.12 is opgenomen. Ter zitting heeft de gemachtigde van de consument toegelicht dat de gedragingen waarvan de bank de consument een verwijt maakt door het Openbaar Ministerie zijn gewogen en te licht zijn bevonden. Volgens de gemachtigde volgt hieruit dat niet is voldaan aan de hiervoor onder 3.4 weergegeven maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' moeten opleveren en ontberen de registraties een wettelijke grondslag.

3.8 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd en dat zij in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument de betaalrekening aan (de) fraudeur(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.

Niet in geschil is dat de overboekingen afkomstig zijn van fraude. Kort voordat de overboekingen plaatsvonden is er een nieuwe mobiele telefoon aan de betaalrekening gekoppeld en zijn er enkele overboekingen vanaf de betaalrekening verricht waarna het saldo op de betaalrekening nihil was. Kort voordat de overboekingen plaatsvonden, is de opname-limiet voor geldautomaten op de betaalrekening naar € 10.000,- verhoogd, terwijl het saldo op de betaalrekening toen nihil was. Na de overboekingen is er een bedrag van € 9.950,- in twee transacties opgenomen. Daarbij is de pincode telkens in één keer juist ingetoetst. Pas nadat de bank de betaalpas had geblokkeerd, heeft de consument contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over deze blokkade. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert.

3.9 Hetgeen de consument hiertegen heeft ingebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De stelling van de consument dat iemand anders misbruik heeft gemaakt van de betaalrekening en dat zij niet betrokken is bij de fraude maar zelf slachtoffer is van de fraude, heeft zij naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk gemaakt. Ter zitting heeft de gemachtigde van de consument geen verklaring gegeven waarom de betaalrekening een dag voordat de overboekingen plaatsvonden, is leeggemaakt, waarom de opnamelimiet op de betaalrekening de dag voordat de overboekingen plaatsvonden, is verhoogd van € 2.500,- naar € 10.000,-, waarom er op de dag dat de overboekingen plaatsvonden een nieuwe mobiele telefoon aan de betaalrekening is gekoppeld, van wie die mobiele telefoon dan was, en hoe het kan dat een derde op de hoogte was van de pincode behorende bij de betaalpas en hiermee € 9.950,- van de betaalrekening heeft kunnen opnemen bij een geldautomaat. Verder is voor de commissie onduidelijk gebleven wat er met de betaalpas is gebeurd. Is deze nu gestolen of is de consument de betaalpas kwijtgeraakt? De consument heeft hier wisselende verklaringen over afgelegd en de onderlinge tegenstrijdigheid van deze verklaringen maakt deze ongeloofwaardig. Daar komt bij dat de consument geen van beide stellingen met stukken heeft onderbouwd (de consument heeft geen proces-verbaal van aangifte bij de politie overgelegd) en dat de gemachtigde van de consument hierover ter zitting geen opheldering heeft gegeven.

3.10 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen concluderen dat de consument betrokken was bij de fraude en dat zij hierin de rol van 'geldezel' heeft gespeeld, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie kan het handelen van de consument worden aangemerkt als handelen dat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan schuldwitwassen oplevert. Dat het Openbaar Ministerie heeft besloten om af te zien van vervolging van de consument ter zake van het haar tenlastegelegde delict 'witwassen' maakt het voorgaande oordeel niet anders.

De sepotbeslissing die de consument heeft aangehaald gaat over de strafbare gedraging 'witwassen', terwijl de bank de registratie van de persoonsgegevens van de consument heeft gebaseerd op 'schuldwitwassen'. De feiten die door het Openbaar Ministerie zijn gewogen gaan dus om een ander soort strafbaar feit[3] en het Openbaar Ministerie kan ook andere redenen hebben gehad om te seponeren. Gelet op al het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldoen aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

3.11 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI moet ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.[4] De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.12 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat zij wordt belemmerd door de registraties van haar persoonsgegevens. De consument heeft gesteld dat de bank de registraties onvoldoende heeft heroverwogen. Om mee te kunnen doen met de maatschappij is het volgens de consument essentieel dat zij kan beschikken over een betaalrekening. Zij heeft daarnaast een groot belang bij een spoedige afhandeling van haar klachten, maar het heeft allemaal erg lang geduurd. De consument heeft meerdere keren met de bank moeten bellen om aan te dringen op een reactie.

3.13 Daartegenover heeft de bank aangevoerd dat in zijn algemeenheid geldt dat het belang van de bank en de financiële sector om beschermd te worden tegen praktijken als waarvan zij de consument een verwijt maakt, prevaleert boven het belang van de consument om (tegen gunstige tarieven) financiële producten af te kunnen nemen. De bank acht de registratie dan ook proportioneel. Volgens de bank is ook de registratieduur proportioneel. De bank heeft gesteld dat de consument op grond van het *Convenant inzake een Pakket Primaire Betaaldiensten* een basisbankrekening kan aanvragen en dat de leeftijd van de consument ten tijde van de gedragingen (20 jaar) geen verkorting rechtvaardigt.

[3] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-877, 2020-127 en 2020-1081.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

3.14 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. De consument heeft de mogelijkheid om onder het *Convenant inzake een Pakket Primaire Betaaldiensten ('Convenant Basisbankrekening'*) een basisbetaalrekening te openen. Ter zitting heeft de gemachtigde van de consument verklaard dat hij niet bekend is met de achtergrond en de persoonlijke omstandigheden van de consument. Dat dient voor rekening en risico van de consument te blijven. De stelling van de gemachtigde ter zitting dat de consument in de schulden is geraakt doordat zij geen basisbetaalrekening heeft kunnen openen, passeert de commissie wegens gebrek aan onderbouwing. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

3.15 Qua duur van de registratie heeft het volgende te gelden. Hiervoor heeft de commissie geoordeeld dat het handelen van de consument kan worden aangemerkt als handelen dat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan schuldwitwassen oplevert. Alhoewel het hier gaat om een gedraging die als minder laakbaar gekwalificeerd kan worden dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict, ziet de commissie daarin geen aanleiding de duur van de registratie te verkorten. Redengevend hiervoor is dat de commissie de verklaringen van de consument over haar rol in de fraude onvolledig en ongeloofwaardig vindt. Deze omstandigheid maakt dat voor een verkorting van de duur van de registratie in het EVR geen aanleiding bestaat. Hierbij weegt de commissie mee dat door de consument ook overigens geen omstandigheden naar voren zijn gebracht die maken dat de duur van de registratie niet proportioneel moet worden geacht. Als de consument in dit verband nadere gegevens verschaft, zou dit voor de bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding kunnen geven. Mocht de consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan zij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.[5]

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

3.16 Gelet op het bovenstaande mag ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[6] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dat betekent dat de gegevens ook voor de duur van acht jaren in het Incidentenregister mogen blijven staan.

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

3.17 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld.

---

[5] Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.
[6] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

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

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

3.18 Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij de fraude bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG ook voldoende is om de registratie voor de duur van acht jaar in de onderhavige registers te handhaven.

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

3.19 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.[7] In de onderhavige zaak heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd.

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

Wat is de conclusie?

3.20 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank hoeft de registratieduur van deze registraties niet te verkorten en de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. De commissie zal de vordering van de consument afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:
(…)
Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

Artikel 3.1.1 PIFI
Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

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

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

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

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

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

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

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.2.1 PIFI

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

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

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

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

Artikel 10 AVG

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
   a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
   b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
   c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
2. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
   a) ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
   b) ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
   a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
   b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
   c) indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5. Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 420bis Sr

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

Artikel 420quater Sr

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

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

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

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

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