Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0040 (mr. R.J. Paris, voorzitter, A.E. Tevel, mr. T. van Bommel-Scheffer, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlagen	: Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registraties in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). De bank heeft de persoonsgegevens van consument voor de duur van 8 jaar geregistreerd in de voornoemde registers vanwege betrokkenheid bij Whatsappfraude. Consument is van mening dat de registraties onterecht zijn en heeft gevorderd dat zijn gegevens zullen worden verwijderd, dan wel dat de registratietermijn wordt verkort. De commissie is van oordeel dat de betrokkenheid van consument bij fraude in voldoende mate vaststaat en dat de registraties en ook de duur daarvan daarom gerechtvaardigd zijn. De commissie wijst de vordering van consument af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van consument; 2) de aanvullende stukken van consument van 17 februari 2020; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van consument, 5) de dupliek van de bank, 6) de aanvullende reactie van de bank na de hoorzitting en de aanvullende reactie van consument na de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument hield zowel een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) als een spaarrekening aan bij de bank. Aan de betaalrekening was een bankpas (hierna: de bankpas) met bijbehorende (persoonlijke) pincode gekoppeld. Consument maakte tevens gebruik van internetbankieren en mobiel bankieren app (hierna: de app) op zijn mobiele telefoon.

2.2 Op 11 maart 2019 wordt de limiet voor de Betaalpas voor contante geldopnamen bij automaten van de bank verhoogd naar EUR 3.000,-.

2.3 Op 22 juni 2019 om 14:08 uur heeft consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Het was de betreffende medewerker niet duidelijk wat consument precies bedoelde maar wat wel duidelijk was, was dat consument een nieuwe E.dentifier2 wenste te ontvangen en dat hij moeite had om in te loggen bij Internet Bankieren. Om 14:56 uur wordt via de app (Android besturingssysteem) een telefoontoestel van het merk Nokia (hierna: de Nokia) aan de bankrekening gekoppeld. De Nokia is van consument.

2.4 Op 24 juni 2019 om 17:40 en 17:44 uur heeft consument gepind bij een supermarkt, respectievelijk contant geld opgenomen bij een geldautomaat van de bank.

2.5 Op 25 juni 2019 vinden de volgende gebeurtenissen plaats.

Tijdstip		Gebeurtenis
14:15 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 9.500,-
14:19 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 9.500,-
14:22 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 9.500,-
14:25 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 9.500,-
14:30 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 9.500,-
15:08 uur	:	opname € 40,- bij geldautomaat in Nieuwegein
16:49 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 50.000,-
17:14 uur		Telefonisch contact tussen consument en de bank met betrekking tot het verhogen opnamelimiet in de app

De bank heeft het verzoek tot het wijzigen van de opnamelimiet niet doorgevoerd. Consument stelt dat het bedrag van € 40,- zonder zijn medeweten is opgenomen.

2.6 Op 26 juni 2019 is in totaal een bedrag van € 3.174,02 op de rekening van consument bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig van een andere klant van de bank (hierna: de benadeelde). In het hierna volgende overzicht is in chronologische volgorde weergegeven welke gebeurtenissen op die dag nog meer hebben plaatsgevonden.

Tijdstip	:	Gebeurtenis
07:37 uur	:	koppeling nieuw telefoontoestel van het merk Apple aan de betaalrekening. De toestelnaam is 'iPhone van [X]'. De bank heeft consument hierover geinformeerd via bankmail;
11:49 uur	:	ingelogd op de app met de Nokia;
11:52 uur	:	poging om met de app de opnamelimiet voor geldautomaten te verhogen naar € 9.500,-
12:27 uur	:	bijschrijving van € 864,45 van de rekening van de benadeelde op de betaalrekening van consument;
12:30 uur	:	bijschrijving van € 956,31 van de rekening van de benadeelde op de betaalrekening van consument;
12:31 uur	:	bijschrijving van € 635,88 van de rekening van de benadeelde op de betaalrekening van consument;
12:45 uur	:	afschrijving van € 2.000,- contante geldopname bij geldautomaat in Rotterdam;
12:45 uur	:	ingelogd op de app met de iPhone van [X];
12:46 uur	:	afschrijving van € 450,- contante geldopname bij geldautomaat in Rotterdam *de strikt vertrouwelijke pincode is bij de geldopnames in één keer ingetoetst;*
12:46 uur	:	blokkade pas door de bank;
12:56 uur	:	bijschrijving van € 1.257,38 van de rekening van de benadeelde op de betaalrekening van consument;;
12:59 uur	:	poging contante geldopname € 550,- bij geldautomaat in Rotterdam;
13:00 uur	:	saldo controle bij geldautomaat in Rotterdam;
-	:	overboeking van € 20,- van de betaalrekening naar de spaarrekening van consument;
13:28 uur	:	interne mail van de bank; *"Zojuist onze klant (nummer) gesproken en dacht de 4 bedragen naar zijn broer te hebben overgeboekt. De klant gaat volgende week aangifte doen en zal deze naar ons opsturen. Begunstigde is geblokkeerd. Deel van de gelden zijn overigens wel veiliggesteld."*

2.7 Op 27 juni 2019 wordt vervolgens via Internet Bankieren € 1.244,50 overgeboekt naar de betaalrekening van de broer van consument. Ook wordt € 20,- in contanten opgenomen van de spaarrekening. Om 18:01 uur heeft consument gebeld met de bank. De bank heeft de volgende gespreksnotitie gemaakt:

"meneer belt om aan te geven dat hij zijn pas is kwijtgeraakt en dat zijn pincode vermoedelijk is afgekeken bij de Albert Heijn. Transacties na zijn ALbert Heijn bezoek van 25/07 (7u EUR, maar dat wist meneer niet meer te vertellen) herkent hij dan ook niet, waaronder grote opnames van 2.000 en 450 EUR in Amsterdam. Zijn moeder attendeerde hem op grote opnames van de rekening nadat ze zou hebben ingelogd met de spaarpas. Zijn werkgever zou viermaal grote bedragen hebben gestort in deze periode omdat meneer binnenkort naar Dubai gaat en daarvoor cursussen moet volgen over vliegtuigen. Gebeld met fraude: zij gaan de herkomst van het geld na en maken pas een dossier aan wanneer meneer langs een van onze kantoren gaat met een aangifte van de politie.
Meneer aangegevendat hij aangifte moet doen en dat ik geen belofte kan doen over teruggave. Meneer zegt dat het overige geld naar moeder is overgemaakt, maar overige geld is naar [naam broer consument] gegaan."

2.8 Op 30 juni 2019 heeft consument bij de politie aangifte gedaan van zakkenrollerij. In het proces-verbaal is -voor zover relevant- het volgende vermeld:

"Hierbij doe ik aangifte van zakkenrollerij. Een voor mij onbekend persoon, heeft mijn bankpas (…) uit mijn rechter broekzak weggenomen.(…) Op maandag 24 juni 2019 omstreeks 16.39 uur was ik in de Albert Hein, (…) Ik heb aan de kassa een pin betaling gedaan van 22,98 euro. Daarna bij servicebalie van Albert Hein 7.00 euro. Ik kan mij niet herinneren of er iemand achter mij stond. Ik ben toen naar de ABN AMRO bank gelopen (…) om 30 euro te pinnen, dit was omstreeks 17.44 uur. Ik heb toen mijn pinpas in mijn rechter achter broekzak gedaan. (…) Op woensdag 26 juni 2019 heeft de heer [naam benadeelde] die bij het uitzendbureau [naam werkgever] werkt het bedrag 864.45 euro van rekeningnummer (…) overgeschreven op mijn rekening (…). Ik ken de heer (naam benadeelde) alleen van naam. Ik ben nooit voorgesteld aan [naam benadeelde]. Ik ken zijn naam van andere mensen. [Naam benadeelde], is een gezette man en heeft snor. Hij heeft altijd een koffer bij zich. Verder weet ik niets van de man. Het geld zou voor een cursus zijn die ik volg in Stroe in een Kazerne. (…)De cursus die [naam benadeelde] betaald is in opdracht van [naam] een sjeik uit de Emiraten. (…) Wanneer ik de cursus goed afsluit kan ik daar werken in de Emiraten en krijg voor 2 jaar een contract van (naam sjeik). Ik moest het bedrag 864.45 euro betalen in de Kazerne. Ik kwam toen er pas achter dat ik mijn pinpas niet meer in mijn bezit had. Ik heb overal gezocht. [Naam benadeelde[heeft nogmaals een bedrag over geschreven van het genoemde rekening nummer naar mijn rekening, dit was het 956.31 euro en het bedrag 635.88 euro. Mijn moeder belde mij op en vertelde dat er hoge bedragen op mijn rekening waren gestort. (…) Tijdens het telefoon gesprek is er 2000 euro opgenomen bij een pinautomaat (…) te Rotterdam. (…) Dat was vreemd want ik was op dat moment in Stroe (…). Even daarna werd er bij het zelfde pinapparaat 450.00 euro opgenomen. Er werd ook weer geld overgemaakt op mijn rekening door (naam benadeelde). Ik heb 20 euro overgemaakt van mijn spaarrekening (…). Dit ging nog goed. Mijn broer (…) heeft toen 1244.50 euro overgemaakt van mijn rekening naar zijn ABN Amro rekening (…). Dit heeft [naam broer] gedaan zodat niemand aan het geld kon komen en ik het kon terug betalen aan [naam benadeelde]. De bankrekening van mijn broer en mij zijn door de bank geblokkeerd. Ik vermoed dat er een persoon achter mij heeft gestaan tijdens het pinnen en mijn pinpas heeft gestolen. Ik moest aangifte doen van de ABN AMRO en deze neemt de zaak in onderzoek."

2.9 Op 1 juli 2019 heeft de benadeelde aangifte gedaan van fraude. Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt dat de benadeelde in de veronderstelling was dat hij zijn broer te hulp schoot met het betalen/voorschieten van rekeningen die de broer nog moest betalen. Later heeft de benadeelde gezien dat hij in werkelijkheid geld had overgemaakt naar het rekeningnummer van consument.

2.10 Bij brief van 8 juli 2019 heeft de bank consument het volgende bericht:

"U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer]. Op deze rekening is op 26 juni 2019 een bedrag van EUR 3714,00 bijgeschreven vanaf [nummer bankrekening] Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daarom doen we geen zaken meer met u. In deze brief leest u wat de gevolgen voor u zijn. (…)
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 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."

2.11 Op 15 juli 2019 heeft consument de bank het volgende geschreven:

"(…) Hierbij deel ik u mede dat ik het met u besluit niet eens ben. Er is mij totaal niets gevraagd laat staan dat ik het mag uitleggen, dan vraag ik me af waar Is dat geld gebleven wat op de rekening stond., en wat is er met de camerabeelden gedaan
Van dat persoon wat mijn pas heeft gestolen.????
Ik zal u het proberen uit te leggen wat er is gebeurd., mij werd gevraagd door Hr. Sjeik of er geld gestort mocht worden op mijn rekening zodat ik het kon opnemen en Hr. Sjeik het leger de cursusgelden kon betalen daar er problemen waren met zijn creditcard. Dit was een mondelinge afspraak. Bij het bedrijf [naam werkgever] ben ik al 6 maanden werkzaam dan pleegt die ook fraude want 16 personen die er werken zijn ook nog steeds niet uitbetaald. En de heer [naam benadeelde] is mij niet bekend, laat staan dat ik weet dat hij ook bij [naam werkgever] werkt. Hr. Sjeik heeft hr. [naam benadeelde] verzocht het geld over te maken naar mij toe. Zodat ik het geld kon opnemen en aan hr. Sjeik kon geven om het leger te betalen voor de cursussen die wij daar volgen op zijn verzoek. Hr. [naam benadeelde] van [naam werkgever] (mij niet bekend) heeft toen het geld naar mij overgemaakt, ik kwam erachter dat mijn pas uit mijn broekzak weg was. (ik had geld opgenomen bij de AMRO bank in Voorthuizen daar ben ik gerold) Ik heb ook aangifte bij de politie in Zaandijk gedaan. Ik dacht goed te handelen ter goede trouw. En iemand te helpen. Ik heb vervolgens mijn pas laten blokkeren bij de bank toen was het geld er al van afgehaald. (…)
Ik ben me van geen kwaad bewust., en dan word ik beschuldigd van fraude waar heeft u het over. Ik wens niet als fraudeur beschuldigt te worden. Ik ben het met uw besluit niet eens en wens een goede uitleg hierover en hoe dit in elkaar steekt. En dat het gestorte geld terug komt. Tevens wil ik uit het incidentenregister gehaald worden."

2.12 Op 8 augustus 2019 heeft de bank consument bericht dat zij haar standpunt ten aanzien van het beëindigen van de bancaire relatie niet zal herzien. Op 26 september 2019 heeft consument bezwaar aangetekend tegen voornoemd besluit van de bank. Bij brief van 1 november 2019 heeft de bank consument te kennen gegeven dat zij het eerder ingenomen standpunt handhaaft.

2.13 Bij brief van 17 februari 2020 heeft consument schriftelijk een aanvullende verklaring afgelegd over wat zich volgens hem heeft afgespeeld. Hierin heeft hij onder meer het volgende verklaard:

"Ik ben werkzaam bij [naam werkgever] op [vliegveld] als [functie]. (sinds 8 februari 2019). Op 12 mei is ons gevraagd om op 18 mei 2019 naar Stroe te gaan voor het volgen van cursussen, dit is ons mondeling medegedeeld. (…)De heer [naam benadeelde] is hoofd van [naam werkgever] en de supervisor is de sjeik Hr. [naam]((…)
1. Omdat ik naar de winkel moest om boodschappen te doen (…) en uiteindelijk ging afreken stond er een man achter mij die waarschijnlijk mijn code heeft afgekeken.
2. (…) omdat we een probleem met wespen hadden geld moest opnemen (…) stond de zelfde man achter mij daar op dat punt na dat ik mijn geld uit de muur kreeg en me portemonnee met pas in me achter zak stopte ben ik slachtoffer geworden van zakkenrollerrij waar ik me zelf niet bewust van was .
3. des betreffende dag reed ik terug naar de caravan (…) zetten me boodschappen in de koelkast en ging naar het werk toe, uiteindelijk eind van de dag moest ik met mijn supervisor mee lopen samen met [naam collega].

We moesten hem bij staan in een betaling na dat de supervisor geen debit had op zijn bankpas was er geld overgemaakt van de hr. [naam benadeelde] van (naam werkgever) naar mij toe om te betalen voor de zodoende gevolgde cursus. ik nog niet wetende dat mijn pas weg was uiteindelijk heb ik in mijn caravan gezocht er naar maar te vergeefs.
4. op streek 25 juni 2019 is mijn bankpas de hele andere kant van Nederland gegaan zonder dat ik het überhaupt door had. vol in stress heb ik me ouders gebeld die hebben mijn gerust gesteld vervolgens is er in Nieuwegein dood leuk 40,- euro van (…) mijn bankpas af gehaald . (…)"

De klacht en vordering

2.14 Consument vordert dat zijn persoonsgegevens van de 'zwarte lijst' worden gehaald. De commissie maakt hieruit op dat consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister en het IVR worden verwijderd. Ook vordert hij dat de bank de bancaire relatie met hem herstelt. Consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd. Consument heeft niets te maken met de fraude. De bank gaat er ten onrechte aan voorbij dat consument zelf slachtoffer is in deze kwestie. Hij weet niets van de opnames die zijn gedaan met zijn bankpas in Nieuwegein en Rotterdam. Vermoedelijk is de bankpas van consument gerold nadat hij had gepind in de supermarkt. De bedragen die op de betaalrekening zijn bijgeschreven zijn afkomstig van de leidinggevende van consument en waren bedoeld voor een cursus. De registraties zijn dan ook onterecht. Tot slot vordert consument een bedrag van € 3.714,02. Consument dient dit bedrag terug te betalen aan 'de heer Sjeik'. Consument houdt de bank hiervoor verantwoordelijk omdat de limiet voor contante opnames € 500,- bedroeg. Dit bedrag is bij de contante opnames overschreden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van consument mocht registreren in de eerdergenoemde registers.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in - met name - het Incidentenregister en het EVR verstrekkende consequenties voor consument 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 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 consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, GC Kifid 2017-717 en GC Kifid 2018-377).

3.3 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 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 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 (zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710).

3.4 Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient bovendien te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, zie de bijlage). Tussen partijen staat niet ter discussie dat er bedragen van de betaalrekening van de benadeelde op de bankrekening van consument zijn gestort. Vervolgens is vrijwel direct daarna met de bankpas van consument een bedrag van € 2.450,- opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de betrokkenheid van consument bij deze fraude.

3.5 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie moeten leiden dat consument betrokken is geweest bij (het medeplegen van) fraude en/of (schuld)witwassen. Zo is de stelling van consument dat hij niet heeft geprobeerd om de opnamelimiet te verhogen aantoonbaar onjuist. Consument heeft diverse malen geprobeerd om met de app op de Nokia de limiet van de bankpas te verhogen. De Nokia was reeds aan de bankpas gekoppeld voordat consument deze, naar zijn stelling, uit zijn broekzak was gerold.

Ook was de paslimiet voor contante geldopnamen bij automaten van de bank reeds maanden daarvoor verhoogd van € 500,- naar € 3.000,-. Verder heeft consument telefonisch contact gezocht met de bank om informatie te verkrijgen over het verhogen van zijn paslimiet en het verkrijgen van een nieuwe E.dentifier 2. Tot slot heeft consument geen verklaring gegeven voor het feit dat hij de opnamelimiet van de bankpas wilde verhogen, terwijl het saldo op dat moment € 0,48 was.

3.6 Ook de volgende omstandigheden zijn volgens de bank opvallend. Zo heeft consument naar voren gebracht dat hij zeker weet dat iemand op 24 juni 2019 de pincode van zijn bankpas heeft afgekeken. Deze persoon heeft vervolgens op een andere plek de bankpas uit de broekzak van consument gerold/weggenomen. Ondanks die wetenschap heeft consument verklaard overal te hebben gezocht naar de bankpas toen hij merkte dat hij deze niet meer had. Verder blijkt dat consument reeds op 25 juni 2019 wist dat hij de bankpas miste, maar heeft hij hiervan geen melding gemaakt bij de bank. Consument heeft pas op 27 juni 2019 telefonisch contact opgenomen met de bank om te melden dat hij zijn bankpas niet meer in zijn bezit had en dat iemand mogelijk zijn pincode heeft afgekeken. Toen had consument echter al gezien dat er allerlei bedragen op zijn bankrekening waren gestort en dat deze vrijwel direct daarna waren opgenomen. Ook had hij op het moment van het telefoon-gesprek een bedrag van € 1.244,50 over laten maken naar de bankrekening van zijn broer. Verder stelt consument dat de bankpas op 25 juni 2019 bij de geldopname van € 40,- in Nieuwegein reeds gestolen was. Op het moment van de opname was hij aan het werk en niet in de gelegenheid om geld op te nemen in Nieuwegein. De geldopname is dan ook door iemand anders verricht, aldus consument. De bank vindt deze stelling niet aannemelijk. Het risico voor een fraudeur dat een rekeninghouder de transactie ziet en de bankrekening laat blokkeren, is immers veel te groot voor criminelen. Fraudeurs laten in de regel alleen grote bedragen overboeken, om dit vervolgens in contanten op te nemen.

3.7 Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft consument toegegeven dat hij geprobeerd heeft om de opnamelimiet te verhogen. Op de vraag van de commissie waarom hij de limiet wilde verhogen, heeft consument geantwoord dat hij dat heeft gedaan zodat hij de cursus kon betalen. Verder heeft consument betwist dat de benadeelde slachtoffer is geworden van fraude. Volgens hem is dit de naam van zijn supervisor.

3.8 De commissie heeft de bank in de gelegenheid gesteld om nader bewijs aan te leveren voor haar stelling dat de benadeelde slachtoffer is geworden van Whatsappfraude. De bank heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en het proces-verbaal van de aangifte van de benadeelde in het geding gebracht. Hieruit blijkt dat de benadeelde in de veronderstelling verkeerde dat hij geld had overmaakte naar zijn broer die hulp nodig had. Later zag hij dat hij geld had overgemaakt naar de bankrekening van consument.

3.9 Naar de commissie begrijpt, stelt consument zich op het standpunt dat hij te goeder trouw was en niets te maken heeft met fraude. De bedragen die zijn bijgeschreven waren afkomstig van de bankrekening van zijn supervisor en waren bedoeld om een cursus te betalen. Verder heeft iemand de bankpas gerold en de pincode afgekeken. Deze persoon heeft daar vervolgens misbruik van gemaakt en geld opgenomen. Naar aanleiding van de aanvullende reactie die de bank na de zitting heeft ingediend, heeft consument gesteld dat de bijschrijvingen alleen onvoldoende zijn om de conclusie te kunnen trekken dat hij betrokken is bij fraude. Ook is niet bekend wie de geldopnames zou hebben verricht. Verder is er een voor consument onbekend toestel aan de bankrekening gekoppeld en zou de moeder van consument de bankrekening hebben geblokkeerd toen zij merkte dat zich daarop onregelmatigheden hadden voorgedaan.

Mocht de bank de gegevens van consument registreren in het EVR?

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van consument terecht heeft geregistreerd. Zij overweegt daartoe het volgende. Allereerst is uit het proces-verbaal op te maken dat het niet de bedoeling was van de benadeelde om bedragen naar de consument over te maken. Het verhaal dat door de benadeelde wordt geschetst is een typisch geval van Whatsappfraude.[1] De commissie ziet geen reden om aan de verklaring van de benadeelde te twijfelen.

3.11 Verder stelt de commissie vast dat de stelling van consument dat zijn moeder de bankrekening en de bankpas had geblokkeerd aantoonbaar onjuist is. Uit de door de bank overgelegde pasinformatie blijkt dat niet de moeder van consument, maar de bank de pas op 26 juni 2019 om 12:46 uur vanwege fraude had geblokkeerd.

3.12 Ten aanzien van de stelling dat niet bekend is wie de geldopnames heeft verricht, wordt opgemerkt dat dat niet van belang is. De bank stelt namelijk niet dat consument de fraude zelf heeft gepleegd, maar dat hij daarbij betrokken is door zijn bankpas met pincode aan derden ter beschikking te stellen. Vaststaat dat consument zijn pas is kwijt is geraakt en dat derden de beschikking hadden over zijn pincode. Ook staat vast dat consument heeft geprobeerd om de opnamelimieten voor contante opnames te verhogen. Vervolgens hebben bijschrijvingen op de rekening plaatsgevonden. De bijgeschreven bedragen zijn kort daarna opgenomen met de bankpas en de bijbehorende pincode van consument. Deze gang van zaken past bij het patroon dat men ziet in geldezel-zaken. In het geval van geldezel-zaken worden de bedragen doorgaans *door een ander* dan de rekeninghouder opgenomen.

[1] https://www.consumentenbond.nl/veilig-internetten/whatsapp-fraude

3.13 Voorts overweegt de commissie dat, hoewel een aantal van de hiervoor genoemde omstandigheden – de diefstal van de bankpas waarbij de pincode is afgekeken, het telefonisch informeren naar en het daadwerkelijk verhogen van de paslimiet voor contante opnames terwijl het saldo op de betaalrekening op dat moment € 0,48 bedroeg, de bijschrijvingen en de daaropvolgende afschrijvingen en het feit dat consument het verlies van de bankpas pas heeft gemeld nadat de Bank zijn betaalrekening had geblokkeerd – ook als toevalligheden kunnen worden aangemerkt, deze ook passen bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als geldezel fungeert (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752). Naar het oordeel van de commissie heeft consument niets naar voren gebracht dat kan ontzenuwen dat hij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude/het (schuld)witwassen.

3.14 Het alternatief scenario dat door consument is geschetst, namelijk dat de benadeelde in werkelijkheid zijn supervisor zou zijn en dat deze hem geld zou overmaken om een cursus te betalen, acht de commissie, mede in het licht van hetgeen zij in 3.10 tot en met 3.13 heeft overwogen, niet geloofwaardig. Consument heeft op geen enkele manier onderbouwd dat hij in opdracht van zijn werkgever een cursus zou volgen of hebben gevolgd. Desgevraagd heeft consument te kennen gegeven dat er geen urenstaten, website, brochures en/of cursus-materiaal beschikbaar waren en dat alles mondeling zou zijn afgesproken. De commissie acht het niet aannemelijk dat er met betrekking tot het dienstverband en de cursus niets op papier staat. Ook is het ongebruikelijk dat werknemers cursusgelden voor elkaar voor-schieten. Doorgaans betaalt een werkgever het cursusgeld voor een werknemer van de bankrekening van de onderneming en niet van de bankrekening van een leidinggevende. Verder zijn de verklaringen van consument over de benadeelde/zijn supervisor en heer Sjeik niet consistent. In het proces-verbaal van aangifte heeft consument verklaard dat de benadeelde zijn supervisor was en de heer Sjeik de opdrachtgever. Later (zie 2.14) verklaart hij dat de benadeelde aan het hoofd staat van de organisatie waar consument in dienst is en dat de heer Sjeik de supervisor is. Ook hetgeen consument heeft verklaard tijdens de aangifte is innerlijk tegenstrijdig. De commissie gaat uit van de verklaring van 17 februari 2020. Zo geeft consument te kennen dat hij de benadeelde/supervisor nooit heeft gezien, maar geeft hij vervolgens een gedetailleerde beschrijving van de persoon van de benadeelde/supervisor. Bovendien vindt de commissie het opvallend dat de kosten voor de cursus € 4.975,- zouden bedragen, maar dat consument de limiet heeft willen verhogen naar € 9.500,-. Verder neemt de commissie in aanmerking dat er op 26 juni 2019 om 7:37 uur een nieuwe telefoon aan de bankrekening is gekoppeld. De bank heeft consument hierover geïnformeerd en consument heeft hiervan kennisgenomen. Gelet op het feit dat consument op dat moment al wist dat hij zijn bankpas niet meer in zijn bezit had, had het voor de hand gelegen dat hij op dat moment de bank informeerde over het feit dat hij zijn bankpas miste. Indien consument het verlies van de bankpas zou hebben gemeld, dan waren de gevolgen voor hem naar alle waarschijnlijkheid niet zo groot geweest.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.15 De commissie is van oordeel dat alle feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden tot de conclusie dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid bij fraude /(schuld)witwassen.

3.16 Het bovenstaande brengt mee dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).

Proportionaliteitsafweging

3.17 De Bank dient bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR ook een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (zie artikel 5.2.1 onder c van het PIFI en de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2016-302, onder 4.9). Een consument die verwijdering van een registratie wenst zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9.

3.18 De bank heeft toegelicht dat zij, nu door consument geen omstandigheden naar voren zijn gebracht die aanleiding zouden kunnen geven om de duur te verkorten, de maximale duur van acht jaar handhaaft. Gelet op de gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden is de bank van mening dat deze termijn passend is. Consument heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat hij disproportioneel wordt geraakt door de registraties. Gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, is de commissie van oordeel dat de omstandigheden van dit geval de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de commissie niet gebleken. De commissie acht de registratie in het EVR voor de duur van acht jaar proportioneel.

De registratie in het Incidentenregister

3.19 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

De registratie in het IVR

3.20 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.

3.21 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 Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, ook voldoende is om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

De beëindiging van de bancaire relatie

3.22 De commissie is van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) fraude en/of (schuld)witwassen. De bank heeft dan ook op rechtmatige gronden de persoonsgegevens van consument in de registers opgenomen. Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de Bank verplicht is om de bancaire relatie met consument te herstellen. Dienaangaande geldt dat de vastgestelde gedragingen van consument op zichzelf genomen voldoende aanleiding vormen om de bancaire relatie met consument op te zeggen. Dat volgt uit artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dat betekent dat er geen aanleiding is om de bancaire relatie met consument te herstellen.

Conclusie met betrekking tot de vordering van € 3.714,02

3.23 Consument heeft gesteld dat hij € 3.714,02 moet terugbetalen aan de heer Sjeik. Hij voert daartoe aan dat de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht door zich niet aan de overeengekomen limiet van € 500,- te houden. Nog afgezien van het feit dat consument zijn stelling dat hij dit bedrag verschuldigd is aan de heer Sjeik in het geheel niet heeft onderbouwd en deze reeds daarom dient te worden afgewezen, is hiervoor onder 2.2 vastgesteld dat consument de opnamelimiet in maart 2019 heeft verhoogd van € 500,- naar € 3.000,-. Nu een bedrag van € 2.450,- is opgenomen, kan de bank hiervan derhalve geen verwijt worden gemaakt. De Commissie wijst de vordering daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van 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 1

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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

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

4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:
"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

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

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon 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.

Bijlage 2

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
(…)
b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
b. *indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)*