Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0077 (mr. F.E. Boerma, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. C.E. Polak, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en uit de Algemene Bankvoorwaarden (2017) en relevante onderdelen uit de transcriptie van de audio-opname van 19 maart 2020

Samenvatting

Klacht over de opname van persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De consument heeft een bedrag ontvangen op zijn bankrekening afkomstig uit Whatsappfraude. Dat bedrag is vrijwel direct opgenomen met zijn bankpas en pincode nadat de opnamelimiet van zijn bankpas is verhoogd. Daarnaast is er een nieuw toestel gekoppeld aan de mobielbankieren app van de consument. De commissie is van oordeel dat de betrokkenheid van de consument bij de fraude voldoende is komen vast te staan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de door de bank ingediende audio-opname van 19 maart 2020.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2020 en zijn aldaar verschenen.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een bankrekening met een daarbij behorende bankpas bij de bank aan. Op 5 maart 2020 is de opnamelimiet van de bankpas van de consument verhoogd van het standaardbedrag van € 1.250,- naar een bedrag van € 5.000,-. Op 6 maart 2020 hebben storneringen plaatsgevonden op de bankrekening van de consument, waarna er via een geldautomaat bedragen van € 100,- en € 440,- met de bankpas en pincode zijn opgenomen. Op 7 maart 2020 is een nieuw toestel geregistreerd voor de Rabo Bankieren App van de consument. Op 8 maart 2020 is er om 15:29 uur een bedrag van € 1.200,95 op de bankrekening van de consument gestort naar aanleiding van oplichting via Whatsappfraude. Een derde veronderstelde op dat moment dat zij via Whatsapp werd benaderd door een familielid voor geld, maar zij boekte geld over naar de bankrekening van de consument. Deze derde heeft aangifte gedaan van de Whatsappfraude. Diezelfde dag is om 15:38 uur opnieuw de opnamelimiet van de bankpas van de consument verhoogd tot een bedrag van € 5.000,-. Vier minuten later is een bedrag van € 1.200,- opgenomen uit een geldautomaat met de bankpas en pincode van de consument.

2.2 Op 13 maart 2020 heeft Consument een kantoor van de Bank bezocht. De consument heeft op dat moment aan de bank gemeld dat hij zijn bankpas is kwijtgeraakt. De consument en de bank hebben vervolgens een belafspraak gemaakt. Op 16 en 19 maart 2020 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank.

2.3 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument per 30 maart 2020 voor de maximale duur van 8 jaar opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Op 7 april 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over de beëindiging van de bancaire relatie en de registratie van zijn persoonsgegevens. Op 14 april 2020 heeft de bank de consument per brief uitleg gegeven over de reden van de registratie van zijn persoonsgegevens. De consument heeft per ongedateerde brief bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank. Vervolgens heeft de consument op 22 april 2020 aangifte gedaan wegens het verliezen van zijn bankpas. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank zijn persoonsgegevens ten onrechte heeft geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. De consument heeft niks te maken met de gepleegde fraude. Het is voor de consument een volkomen raadsel hoe iemand aan zijn bankpas en pincode is gekomen. De consument is geen fraudeur, maar hij is zelf slachtoffer van diefstal doordat er ook geld van zijn bankrekening is opgenomen.

De consument had op 2 maart 2020 zijn bankpas voor het laatst gebruikt en hij ontdekte pas in de week van 13 maart 2020 bij het tanken dat hij zijn bankpas was kwijtgeraakt. De consument is op dat moment meteen naar de bank gegaan om hiervan een melding te maken, de bankrekening te laten blokkeren en contant geld op te nemen. Het heeft lang geduurd voordat de consument begreep dat zijn bankrekening betrokken was bij een frauduleuze overboeking, omdat hij zijn bankpas in de periode begin maart tot medio maart niet heeft gebruikt. In die periode was de consument met zijn ouders en broer aan het verhuizen. De consument was toen druk aan het werk geweest. Daarnaast werd de consument pas op 7 april 2020 door de bank per brief op de hoogte gesteld van de betrokkenheid van zijn bankrekening bij de frauduleuze overboeking. Ook heeft de consument het bericht over de limietverhoging niet gelezen. Dit bericht heeft de consument pas in mei 2020 gevonden in zijn e-mail spambox, toen de bank hem op het bestaan van het bericht had gewezen. Vanwege het coronavirus heeft het lang geduurd voordat de consument aangifte kon doen. De gevolgen van de registraties en de opzegging van de bancaire relatie zijn voor de consument zeer verstrekkend. De consument kan geen nieuwe bankrekening meer openen. Dit is slechts mogelijk onder strenge voorwaarden. De registraties zullen pas op 30 maart 2028 komen te vervallen.

2.5 Ten eerste vordert de consument het ongedaan maken van de opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. Ten tweede vordert de consument het ongedaan maken van de beëindiging van de bancaire relatie. Ten derde vordert de consument compensatie voor de schade die hij heeft geleden door de diefstal van zijn bankpas, waaronder de geldopnames op 6 maart 2020.

Het verweer

2.6 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank terecht de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers terecht is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het beoordelingskader voor de opname van persoonsgegevens in de registers

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

Door het EVR te raadplegen kunnen alle deelnemende financiële instellingen tenslotte controleren of iemand in het Incidentenregister van een andere financiële instelling staat. 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. Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

3.3 Op het moment dat de persoonsgegevens van de consument werden geregistreerd waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), AVG en de UAVG van kracht (zie de bijlagen voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissen-administratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

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, én voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens 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. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

De betrokkenheid van de consument bij de fraude en/of (schuld)witwassen staat voldoende vast

3.5 De bank heeft haar maatregelen gebaseerd op de betrokkenheid van de consument bij de overboeking van € 1.200,95 op 8 maart 2020. Dat dit bedrag afkomstig is uit Whatsapp-fraude staat niet tussen partijen ter discussie. De commissie is van oordeel dat de betrokkenheid van consument bij de fraude - in het bijzonder (het medeplegen van) fraude en/of (schuld) witwassen - voldoende is komen vast te staan op basis van het volgende.

a) De medewerking van de consument als rekeninghouder is voldoende aannemelijk

3.6 Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de bank een aantal omstandigheden naar voren gebracht die de commissie kan volgen voor wat betreft de medewerking van de consument bij de fraude. Zo heeft de bank gesteld dat het overboeken van een bedrag naar een bepaald rekeningnummer niet zonder reden gebeurt. Dit gebeurt namelijk om het geld in handen te krijgen dat is overgemaakt. Zoiets is alleen mogelijk met medewerking van de rekening-houder. De rekeninghouder is immers de enige die zijn pincode kent en met zijn bankpas toegang heeft tot de bankrekening en dus in staat is daarvan geld op te nemen.

3.7 Daarnaast stelt de bank dat de limietverhoging en het koppelen van het nieuwe toestel door een persoon is gedaan die beschikking had over de inloggegevens van de Rabo Bankieren App of Online Bankieren, het toestel van de consument, de bankpas van de consument en zijn pincode. De verhoging van de opnamelimiet van de bankpas is immers alleen mogelijk via de Rabo Bankieren App of via Online Bankieren. Ondertekening vindt daarbij plaats met de Raboscanner, bankpas en pincode. Verder is volgens de bank het registreren van een ander toestel slechts mogelijk met een QR-code die alléén zichtbaar is op het toestel dat al in gebruik is. Op 7 maart 2020 is volgens de bank een sms-bericht gestuurd naar het toestel van de consument waarin bevestigd is dat een nieuw toestel is geregistreerd. Op 8 maart 2020 is het bedrag afkomstig uit Whatsappfraude overgemaakt naar de bankrekening van de consument. Dit bedrag is vrijwel direct opgenomen met de bankpas en pincode van de consument. De pincode is daarbij in één keer juist ingetoetst. De bank neemt daarbij het standpunt in dat de fraudeur er kennelijk zeker van was dat de bankpas van de consument niet geblokkeerd was. Volgens de bank is het niet aannemelijk dat een fraudeur gebruik zal maken van een gestolen bankpas, en al zeker niet van een bankpas die al enkele dagen daarvoor gestolen is. Ook al zou de bankpas van de consument gestolen zijn of verloren, dan is onduidelijk hoe de fraudeur aan de pincode van de consument zou zijn gekomen.

b) De consument heeft het tegendeel van zijn betrokkenheid niet voldoende kunnen aantonen

3.8 Mede gelet op de stellingen van de bank die hiervoor zijn besproken, is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende de stellingen van de bank heeft weerlegd dan wel heeft kunnen onderbouwen dat hij niet betrokken was bij de frauduleuze overboeking naar zijn bankrekening. Zie voor de stellingen van de bank ook overwegingen 3.6 en 3.7.

3.9 De consument heeft betwist betrokken te zijn geweest bij de geldopnames, de storneringen op 6 maart 2020 en de overboeking naar aanleiding van de Whatsappfraude op zijn bank-rekening van 8 maart 2020. De consument stelt daarbij dat hij niet wist wat er aan de hand was totdat de bank hem informeerde over de betrokkenheid van zijn bankrekening bij fraude. Daartoe stelt de consument dat hij op 2 maart 2020 zijn bankpas voor het laatst had gebruikt. Wegens verhuizing heeft de consument pas twee weken later ontdekt dat hij zijn bankpas was kwijtgeraakt.

De consument stelt vervolgens direct naar de bank te zijn gegaan om melding daarvan te maken en om zijn bankrekening te laten blokkeren. Volgens de consument is het ook zonder medewerking van de rekeninghouder mogelijk om een bedrag over te maken naar een bankrekening om dat vervolgens op te nemen.

3.10 Verder stelt de consument dat hij er niet van op de hoogte was dat de opnamelimiet van zijn bankpas was verhoogd en dat er een nieuw toestel was gekoppeld aan zijn Rabo Bankieren App. De consument stelt dat hij pas in mei 2020 het bericht over de limietverhoging tussen zijn spammail aantrof nadat de bank hem daarop wees. Ook heeft de consument ontkend dat hij een sms-bericht heeft ontvangen van de bank waarin hij geïnformeerd is over het nieuwe toestel dat gekoppeld is aan zijn Rabo Bankieren App.

3.11 De commissie is van oordeel dat de stellingen die de consument heeft aangedragen onvoldoende weerlegging bieden voor de stellingen van de bank die juist zijn betrokkenheid aannemelijk maken. Dat de consument stelt dat hij niet wist wat er tussen begin maart en medio maart met zijn bankrekening gebeurde en dat hij pas laat ontdekte dat hij zijn bankpas was kwijtgeraakt, verklaart immers niet hoe een ander toestel geregistreerd kon worden voor de Rabo Bankieren App van de consument. Niet is gesteld of gebleken dat de consument zijn mobiele toestel - dat nodig was voor het registreren van het andere toestel - is kwijtgeraakt. Ook heeft de consument niet verklaard hoe een derde direct kon beschikken over de juiste pincode en daarbij wist dat de bankpas niet geblokkeerd was. De consument heeft verder ook niet verklaard hoe een derde beschikking kon hebben over zijn inlog-gegevens van de Rabo Bankieren App of het Online Bankieren bij de bank.

3.12 De commissie kan de consument verder niet volgen in die zin dat hij geen tegenstrijdige verklaringen zou hebben gegeven aan de bank. De consument heeft ontkend dat hij zijn verklaringen tegenover de bank telkens heeft aangepast. De consument betwist dat hij zijn pincode met stift op zijn bankpas heeft gezet. Daarnaast ontkent de consument dat hij zijn bankpas en pincode heeft afgegeven aan een derde. Uit de transcriptie van het gesprek tussen de consument en de bank van 16 maart 2020 blijkt echter dat de consument erkent dat hij zijn pincode met stift achter of zijn bankpas heeft gezet. Dit ontkent de consument juist stellig in zijn brieven. Daarnaast heeft de consument verklaard dat zijn moeder op de hoogte was van zijn pincode, terwijl hij ook schriftelijk verklaard heeft dat niemand op de hoogte was van zijn pincode. Hoewel de tegenstrijdige verklaringen van de consument op zichzelf niet direct tot de conclusie kunnen leiden dat hij betrokken is geweest bij de fraude, bieden de gegeven verklaringen ook geen onderbouwing van het standpunt dat hij géén medewerking heeft verleend aan de fraude met zijn bankrekening. De consument heeft niet kunnen verklaren hoe er fraude heeft kunnen plaatsvinden met zijn bankrekening, waardoor er sprake is van een gegronde verdenking van de betrokkenheid bij de fraude.

Het belang van de bank bij de registratie weegt zwaarder dan het belang van de consument

3.13 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de consument meewegen. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302, onder 4.9. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als de consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.14 De bank stelt dat zij, haar klanten en de financiële sector beschermd moeten worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. De gedragingen van de consument vormen volgens de bank een bedreiging voor haar belangen, die van haar klanten en voor de gehele financiële sector. Daarnaast stelt de bank dat de consument niet voldoende gemotiveerd heeft aangetoond dat zijn belang geschaad wordt door de registratie van zijn persoons-gegevens in het EVR.

3.15 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank zwaarder weegt bij de registraties dan het belang van de consument. Los van de stelling dat hij slechts onder strenge voorwaarden een nieuwe bankrekening kan openen en de enkele stelling dat de registratie van zijn persoonsgegevens pas op 30 maart 2028 komen te vervallen, heeft de consument geen verdere onderbouwing gegeven van zijn belang bij verwijdering dan wel verkorting van de registratieduur. Er zijn de commissie verder ook geen verlichtende omstandigheden gebleken. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-128 (overweging 4.13) en 2020-884 (overweging 4.9) Dit maakt dat de commissie de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR als ook de duur ervan proportioneel acht. Daar is voldaan aan de vereisten in artikel 5.2.1 sub a en sub b, voor de opname van de gegevens in het EVR.

Registratie in het Incidentenregister

3.16 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. Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.17 Verder zal de commissie moeten beoordelen of de persoonsgegevens van de consument ten onrechte zijn geregistreerd in het IVR alsook de Gebeurtenissenadministratie. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.

3.18 De bank heeft ook in haar verweer vermeld dat de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie begrijpt aldus dat onder de vordering van de consument tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR ook de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

3.19 Ook op de registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij (het medeplegen van) fraude en/of (schuld)witwassen 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 bank mocht de bankrekening opzeggen

3.20 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bankrekening van de consument te herstellen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden is de bank bevoegd om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. De consument heeft niet onderbouwd dat en waarom de bank hiertoe niet bevoegd zou zijn.

Geen grondslag voor compensatie

3.21 Tot slot heeft de consument van de bank een schadevergoeding gevorderd. De commissie wijst ook deze vordering af. De consument heeft niet onderbouwd wat de grondslag is van de vordering tot schadevergoeding tegenover de bank. Bovendien is niet komen vast te staan dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument door de bank in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR onterecht is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

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.

Relevante artikelen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 (…)*

Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35 – *Opzegging van de relatie*

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

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.
(…)

Relevante onderdelen uit de transcriptie van het telefoongesprek tussen de consument en de bank van 19 maart 2020

De bank: *of eerder en u bent afgelopen maandag is er nog eenmaal gezegd dat, even kijken, u geeft aan dat u uw pincode met een stift op uw pasje heeft gezet*

De consument: ja, uh, kan, dat denk ik, want ik heb toen een nieuw pasje van jullie gekregen omdat ik die ook al eerder kwijt was

De bank: *maar waarom zou u uw pincode op uw pas zetten? Stilte… hè maar uw rekening is gebruikt, er zijn gelden op binnen gekomen die eigenlijk niet voor u bestemd zijn en die zijn toch opgenomen met uw pas en pincode*

(…)

De bank: *Maar waarom heeft u de pincode op uw pas gezet?*

De consument: ja dat weet ik niet. Ik wil hem niet zo maar vergeten, denk ik, ja

De bank: *Maar dit is wel heel erg vaag*

De consument: Ik weet ook niet zeker of ik hem erop heb gezet, ik heb wel iets op een pas gezet, maar lijkt me stug mijn code

De bank: *Maar waarom weet u het niet zeker?*

De consument: Omdat ik meerdere pasjes heb en ik schrijf wel eens op pasjes

(…)

De consument: Mijn adreswijziging? Ik heb mijn adreswijziging telefonisch gedaan en niet via bankieren iets of zoiets

De bank: *Oh die is op 7 maart via de app uitgevoerd. Heeft iemand anders nog uh, binnen jouw kennissenkring, vriendenkring, familiekring, die over jou beschikken?*

De consument: Die over mijn pincode kunnen beschikken?

De bank: *Ja en over jouw pas?*

De consument: Nou niet over mijn pas alleen mijn moeder weet mijn pincode. Voor de rest niemand.