Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-824
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. T.I. van Bommel-Scheffer, A.E. Tevel, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Na inwerkingtreding van de AVG heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in verband met fraude opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds in het Incidentenregister en het EVR. Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit al deze registers. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet heeft voldaan aan de opname-criteria voor registratie in deze registers en wijst de vordering van Consument toe.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- het aanvullende stuk van de Bank (tijdens de hoorzitting overgelegd).

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2020. Consument heeft daaraan telefonisch deelgenomen en de Bank is aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank. Aan de Betaalrekening was een betaalpas (hierna: de Betaalpas) met bijbehorende pincode gekoppeld.

2.2 Op 13 september 2019 om 18:30 uur is de limiet op de Betaalrekening met de Betaalpas verhoogd van € 500,- naar € 10.000,-.

2.3 Op 13 september 2019 zijn er bedragen van € 10.000,- en € 5.998,- (hierna: de Overboekingen) naar de Betaalrekening overgemaakt. De Overboekingen zijn in beide gevallen afkomstig van de betaalrekening van de heer [naam rekeninghouder tegenrekening]. De omschrijving bij de Overboekingen luidt in beide gevallen 'terugbetaling lening'.

2.4 Op 13 september 2019 tussen 18:41 uur en 18:51 uur is er met de Betaalpas van de Betaalrekening € 10.000,- gepind in vijf stappen van € 2.000,-.

2.5 Op 14 september 2019 om 00:15 uur heeft de Bank de Betaalrekening geblokkeerd en daardoor een bedrag van € 5.998,- geblokkeerd ('veiliggesteld') voor gebruik door Consument.

2.6 Op 28 oktober 2019 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in verband met fraude, meer specifiek (medeplichtigheid aan) (schuld)witwassen door het ter beschikking stellen van de Betaalrekening aan fraudeurs (zijn van 'katvanger'), geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR).

2.7 Op 31 oktober 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer Betaalrekening]. Op deze rekening is op 13 september 2019 een bedrag van EUR 15.998,00 bijgeschreven vanaf een bankrekening. Dit bedrag is afkomstig van fraude. 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. (…)*
- *We stoppen uw rekeningen 2 weken na dagtekening. Wij hebben uw rekeningen geblokkeerd. U kunt uw rekeningen dus niet meer gebruiken.*
- *(…)*
- *We hebben uw gegevens in ons Incidentenregister gezet. In het Incidentenregister staat wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken is. Uw gegevens blijven 8 jaar in ons Incidentenregister staan.*
- *We hebben genoeg aanwijzingen om aan te nemen dat u een risico bent voor ABN AMRO en andere financiële instellingen. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern/ Extern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan. (…)"*

2.8 Op 14 januari 2020 heeft de advocaat van Consument (hierna: de Advocaat) aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) In de zienswijze van d.d. 20 november 2019 gaf [Consument] aan dat het bedrag van €15.998,00 dat op 13 september 2019 op zijn rekening is gestort niet van fraude afkomstig is. Het zou gaan om een lening aan een vriend die op die datum aan [achternaam Consument] is terugbetaald. (…)

Bijgaand treft u aan een verklaring van de opdrachtgever waaruit blijkt dat het gaat om een lening. Waarom de ABN AMRO denkt dat het bedrag door de opdrachtgever frauduleus zou zijn verkregen weet [Consument] niet. Ook wanneer de opdrachtgever het bedrag frauduleus heeft verkregen stelt [achternaam Consument] dat hij daar niks mee te maken heeft. Voor hem gaat het om een terugbetaalde lening. (…)

Samenvattend wordt er door ABN-AMRO wel van alles gesteld maar is er onvoldoende aangetoond dat [Consument] zelf bij de fraude betrokken is geweest. Dat betekent dat er überhaupt geen registratie plaats zou mogen vinden. (…)"

2.9 Op 24 januari 2020 heeft de Bank aan de Advocaat een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) In uw brief maakt u bezwaar tegen het fraudeonderzoek van de bank met als gevolg de registratie van de persoonsgegevens van cliënt in het EVR. Wij hebben besloten de registraties in het Incidentenregister en het EVR te handhaven. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het EVR en het Incidentenregister en anderzijds uit het IVR. Daarnaast vordert Consument dat de Bank het door haar 'veiliggestelde' bedrag van € 5.998,- aan hem betaalt, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 13 september 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument zijn onterecht. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat de Overboekingen afkomstig waren van fraude. De Bank heeft geen enkel bewijs overgelegd waaruit dat blijkt.
- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat Consument betrokken is bij de beweerdelijke fraude. De Overboekingen betreffen de terugbetaling door een vriend (hierna: de Vriend) van een geldlening die Consument aan de Vriend heeft verstrekt.

Dat blijkt ook uit de omschrijving 'terugbetaling lening' bij de Overboekingen. Consument heeft een verklaring van 6 januari 2020 van de Vriend in het geding gebracht waaruit blijkt dat de Overboekingen de afbetaling van een verschuldigde lening vormden. Het is logisch dat Consument vijf maal heeft gepind om € 10.000,- op te nemen. Bij de pinautomaten van de Bank kan per keer maximaal € 2.000,- worden gepind. Consument is aan de Bank geen tekst en uitleg verschuldigd over het opnemen van geld. Ook is het logisch dat Consument de limiet heeft moeten verhogen alvorens hij een bedrag van € 10.000,- kon opnemen.

- De belangen van Consument worden disproportioneel geraakt door de registraties van zijn persoonsgegevens. De registraties leiden voor hem en zijn gezin tot ernstige consequenties bij het kopen van financiële producten en bij het aangaan van relaties met financiële instellingen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. Daarna zal de Commissie beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is om het 'veiliggestelde' bedrag van € 5.998,- aan Consument te betalen.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister

4.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor 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 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, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377.

4.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van Consument (28 oktober 2019) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

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

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het EVR?

4.5 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat in voldoende mate vaststaat dat Consument betrokken was bij fraude dan wel (schuld)witwassen van door fraude verkregen bedragen en dat Consument als 'katvanger' heeft gefungeerd doordat hij de Betaalrekening ter beschikking heeft gesteld aan fraudeurs. Volgens de Bank heeft Consument ervoor gezorgd dat de fraude (deels) succesvol was. De Bank is van mening dat Consument hiermee de artikelen 420bis van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) (witwassen) dan wel artikel 420quater Sr (schuldwitwassen) heeft overtreden. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de Bank ter zitting een proces-verbaal van 10 december 2019 betreffende aangifte van oplichting (artikel 326 Sr) en valsheid in geschrift (artikel 225 Sr) door [naam holding] N.V. tegen de Vriend (hierna: het Proces-Verbaal) overgelegd. Verder heeft de Bank ter zitting aangevoerd dat de feiten en omstandigheden zoals hiervoor weergegeven onder 2.2 tot en met 2.4 een 'patroon' vormen dat overeenkomt met fraude en dat Consument de schijn tegen zich heeft. Tegenover het standpunt van de Bank heeft Consument aangevoerd dat de Overboekingen de terugbetaling vormden van een geldlening.

Ter zitting heeft Consument toegelicht dat hij de Vriend al ruim acht jaren kent 'uit kroegen' en 'van de muziek' en dat hij hem al die jaren elke maand bedragen variërend tussen de € 50,- en € 200,- heeft uitgeleend. In de loop der jaren was het bedrag dat hij aan de Vriend had uitgeleend opgelopen tot ongeveer € 16.000,- en dat bedrag heeft de Vriend op 13 september 2019 in één keer aan Consument terugbetaald. Verder heeft Consument ter zitting verklaard dat hij het bedrag in één keer wilde opnemen om zodoende te voorkomen dat op het bedrag beslag zou worden gelegd door zijn schuldeisers.

4.6 De vraag die beantwoord moet worden is of de door Bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan fraude opleveren en de Bank dus in redelijkheid tot de registratie over heeft kunnen gaan. Daarbij is het aan de Bank om te bewijzen dat sprake is van deze zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld.

4.7 De Commissie is van oordeel dat de Bank hierin niet is geslaagd en dat de Bank niet tot het oordeel heeft mogen komen dat Consument – kort gezegd – als 'katvanger' bij fraude betrokken was. Doorslaggevend voor dat oordeel is dat de Bank – voor en tijdens de hoorzitting – geen bewijsstukken in het geding heeft gebracht die tot die conclusie zouden moeten leiden. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2020-170 onder 4.7. Uit het Proces-Verbaal volgt weliswaar dat [naam holding] N.V. aangifte tegen de Vriend heeft gedaan, hieruit volgt echter ook dat de aanvraag van het daarin genoemde krediet van € 35.000,- door de kredietverstrekker is afgewezen. Dat betekent dat het krediet dat in het Proces-Verbaal wordt genoemd, niet aan de Vriend is verstrekt. Het Proces-Verbaal biedt daarmee geen bewijs dat de Vriend op frauduleuze wijze aan de gelden is gekomen die hij vervolgens naar Consument zou hebben overgemaakt. Het causaal verband tussen de Overboekingen en het Proces-verbaal ontbreekt. De Commissie constateert verder dat de Bank geen andere bewijsstukken in het geding heeft gebracht die het oordeel rechtvaardigen dat de Overboekingen op zichzelf afkomstig waren van fraude. Nu niet vast is komen te staan dat het geld afkomstig is van fraude, kan evenmin vastgesteld worden dat Consument als katvanger betrokken is geweest bij fraude.

4.8 Dat de verklaringen van Consument over de omstandigheden waaronder hij de gelden heeft ontvangen vragen oproepen, maakt dit oordeel niet anders. Datzelfde geldt voor de opmerking van de Bank dat Consument de 'schijn' tegen heeft. Daaruit kan niet afgeleid worden dat sprake is van een frauduleuze overboeking waarbij Consument betrokken is. Van vastgestelde gedragingen die een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan, is daarmee geen sprake.

4.9 Al het voorgaande betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument niet voldoen aan de hiervoor onder 4.4 weergegeven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat betekent dat de Bank verplicht is de persoonsgegevens van Consument uit het EVR te verwijderen.

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het Incidentenregister?

4.10 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister te worden verwijderd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat, indien registratie in het EVR onterecht is, de gegevens ook uit het Incidentenregister verwijderd moeten worden.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

4.11 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. 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 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.

4.12 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de 'gerechtvaardigde belangen' van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval Consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens te eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

4.13 De hiervoor onder 4.4. weergegeven maatstaf dat heeft te gelden dat 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, is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan, vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke aard* van de geregistreerde persoonsgegevens. Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2, Geschillencommissie Kifid 2016-061 onder 4.6 en Geschillencommissie Kifid 2019- 1076 onder 4.5. Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

4.14 De Commissie is van oordeel dat de Bank niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De door de Bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is fraude. Omdat onvoldoende is vast komen te staan dat er sprake is van fraude, is de door de Bank aangevoerde grondslag voor deze registraties weggevallen. Het is aan de Bank om het doel van de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te onderbouwen. Nu de Bank geen andere grondslag heeft aangedragen, is de Commissie van oordeel dat ook de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kunnen worden gehandhaafd.

Moet de Bank het 'veiliggestelde' bedrag van € 5.998,- aan Consument betalen?

4.15 Dan komt de vraag aan de orde of de Bank het 'veiliggestelde' bedrag van € 5.998,- aan Consument moet betalen. Nu de Commissie tot het oordeel is gekomen dat van betrokkenheid van Consument bij fraude geen sprake is en de Bank geen andere grondslag heeft aangevoerd om het veiliggestelde bedrag te blokkeren, zal deze vordering moeten worden toegewezen. Dat betekent dat de Bank het 'veiliggestelde' bedrag van € 5.998,- aan Consument moet betalen.

Conclusie

4.16 De conclusie is dat de Bank verplicht is om de persoonsgegevens van Consument te verwijderen uit enerzijds het IVR en de Gebeurtenissenadministratie en anderzijds het EVR en het Incidentenregister. De Bank dient het 'veiliggestelde' bedrag van € 5.998,- aan Consument te betalen. De wettelijke rente daarover zal als onweersproken worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

– beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consument uit enerzijds het IVR en de Gebeurtenissenadministratie en anderzijds uit het EVR en het Incidentenregister verwijdert;

– beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, het veiliggestelde bedrag van € 5.998,- aan Consument betaalt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 13 september 2019 tot de dag der voldoening.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.