Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0674

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, ir. A. van den Berg, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	31 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR, omdat zij als geldezel heeft gefungeerd. Daarnaast heeft de bank de bankrelatie beëindigd. De consument vordert verwijdering van haar gegevens uit deze registers althans verkorting van de registratieduur. Daarnaast vordert zij herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in alle registers mocht opnemen en dat de registratieduur van acht jaar in dit geval proportioneel is. Ook hoeft de bank de bankrelatie niet te herstellen. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.

De consument heeft afgezien van de mogelijkheid om repliek in te dienen. Een dupliek van de bank is er om die reden ook niet.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar moeder, mevrouw [naam 1], en haar vertegenwoordiger de heer mr. M. Sakarya, advocaat kantoorhoudende te Epe. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 2], legal counsel, de heer mr. R.L. Ubels en mevrouw mr. L.M.C. Zijp, beiden advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 De consument en de bank 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 De consument hield bij de bank een studentenrekening en een spaarrekening aan. Ze beschikte over een betaalpas met pincode en maakte ook gebruik van de online bankieren app van de bank (hierna: de app). Op de relatie tussen de bank en de consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 27 maart 2020 is een iPhone 7 aan de studentenrekening gekoppeld. Op 20 mei 2021 is er een iPhone X, zijnde de telefoon van de consument, gekoppeld aan de studentenrekening. De bank heeft in verband hiermee een sms aan de consument gestuurd.

2.3 Uit de administratie van de bank blijkt dat op 20 mei 2021 het saldo van de studentenrekening € 0,21 was en de volgende gebeurtenissen hebben plaatsgevonden:

- om 13:10 uur is de paslimiet via de app op de iPhone X verhoogd van € 150,- naar € 1.950,-. De daglimiet voor het contant opnemen van geld is gewijzigd van € 200,- naar € 5.000.
- om 16:26 uur is van een betaalrekening bij ING Bank N.V. een bedrag van € 1.960,72 bijgeschreven op de studentenrekening;
- om 16:31 uur is met de betaalpas van de consument € 1.500,- opgenomen bij een geldautomaat; hierbij is direct de juiste pincode ingetoetst;
- om 16:32 uur is de betaalpas van de consument door de bank geblokkeerd.
- om 16:32 uur en 16:37 uur is met de betaalpas van de consument geprobeerd om een geldopname te doen bij een geldautomaat; hierbij is telkens in één keer de juiste pincode ingetoetst. Deze twee pogingen zijn door de pasblokkade mislukt.
- om 16:57 uur is de bank door ING Bank N.V. op de hoogte gesteld van fraude en om 17:23 uur heeft de bank de paslimiet van de consument op € 0,- gezet en de studentenrekening geblokkeerd.

2.4 Het hiervoor genoemde bedrag van € 1.960,72 bleek afkomstig van Whatsappfraude, waarvan een klant van ING Bank slachtoffer is. Het slachtoffer heeft aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Per brief van 20 mei 2021 heeft de bank aan de consument bericht dat zij de studentenrekening had geblokkeerd in verband met een fraudeonderzoek. Vervolgens heeft de bank de consument bij brief van 4 juni 2021 geïnformeerd over de opname van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor de duur van acht jaar. In diezelfde brief heeft de bank de bancaire relatie met de consument op grond van artikel 35 ABV opgezegd.

2.6 Op 25 mei 2021 heeft de consument aan de bank gemeld dat zij haar betaalpas kwijt was.

2.7 Het Openbaar Ministerie heeft een opsporingsonderzoek jegens de consument ingesteld. Per brief van 25 januari 2022 heeft de officier van justitie van het Arrondissementsparket Midden-Nederland aan de consument medegedeeld dat de zaak voorwaardelijk is geseponeerd.

2.8 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties en de beëindiging van de bankrelatie. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument haar klacht in januari 2023 aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het EVR, Incidentenregister en IVR althans verkorting van de opnameduur in deze registers. Daarnaast vordert de consument herstel van de bankrelatie. Ook vordert zij vergoeding van de door haar gemaakte advocatenkosten van € 422,-.

2.10 Ter onderbouwing stelt de consument dat de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en het IVR op onterechte gronden is geschied, althans dat de registraties of de duur daarvan buitenproportioneel zijn. Ook stelt de consument dat de bank op onterechte gronden de bankrelatie heeft beëindigd. Hiertoe voert zij de volgende argumenten aan:

- Ter zitting heeft de consument toegegeven dat zij haar betaalpas en pincode aan een derde heeft gegeven, die haar via Snapchat heeft benaderd. Verder heeft ze verklaard dat ze hiervoor een vergoeding van € 1.500,- zou ontvangen. Aanvankelijk heeft ze verteld dat haar betaalpas verloren was, omdat ze in paniek was.

- De consument heeft haar betaalpas afgegeven aan een derde omdat zij op dat moment in geldnood verkeerde en het haar de snelste manier leek om geld te verdienen. Haar vader was werkloos geworden en de consument moest plotseling haar rekeningen (zoals schoolgeld, zorgverzekering) zelf betalen. De consument heeft echter geen strafbaar feit gepleegd. Zij is niet betrokken bij de gebeurtenissen die met haar studentenrekening hebben plaatsgevonden. Zij wist niet dat haar studentenrekening gebruikt zou worden voor het witwassen van geld. Bovendien heeft het openbaar ministerie de zaak voorwaardelijk geseponeerd.

- De registraties en de duur daarvan zijn niet proportioneel omdat de consument niets te maken heeft met de fraude en de gevolgen van deze registraties ingrijpend zijn. De consument begrijpt dat zij haar betaalpas en pincode niet had mogen afstaan aan een derde.

Dienstdoen als geldezel kan verwijtbaar zijn, maar er zijn veel zwaardere (strafbare) feiten te bedenken. Bovendien is de zaak van de consument geseponeerd. Het was destijds een zeer stressvolle periode. Ook was ze toen nog jong (19 jaar) en naïef. Zij heeft van de gebeurtenissen geleerd en is enorm geschrokken van de gevolgen (zoals het worden verhoord door de politie in het kader van het strafrechtelijk onderzoek). Ze is al voldoende gestraft. Voorts heeft de consument er belang bij dat zij zonder belemmeringen aan het financiële verkeer kan deelnemen. Ze beschikt nog steeds niet over een basisbetaalrekening.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie dient te beoordelen of de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers gerechtvaardigd zijn. De commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn, proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is. Ook zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen.

3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

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

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

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

3.4 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd wanneer de registraties in overeenstemming zijn met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b 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 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, en alleen een verdenking is niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

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

3.6 Vaststaat dat de consument haar betaalpas en pincode aan een derde heeft gegeven. Ook is niet in geschil dat de overboeking van € 1.960,72 op 20 mei 2021 naar de studentenrekening afkomstig was van fraude. Ter discussie staat of deze feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bij de fraude betrokken is geweest door haar studentenrekening ter beschikking te stellen aan de fraudeur(s) om daarop de gelden die van fraude afkomstig waren, te ontvangen. Het is aan de bank om die betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.

3.7 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument bij de fraude betrokken is geweest. Daarbij is volgens de bank het patroon van belang dat zij in soortgelijke zaken veelvuldig tegenkomt. De bank is van mening dat de gang van zaken in het onderhavige geval grote gelijkenissen vertoont met dit algemene stramien. Personen die hun bankrekening beschikbaar stellen waarop ontvreemde gelden kunnen worden overgeboekt, zogenoemde 'geldezels', vormen volgens de bank een essentieel onderdeel in de keten van bankfraude.

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

Door de studentenrekening en de betaalpas ter beschikking te stellen aan een derde, die daarmee in de gelegenheid was fraude te plegen en de frauduleuze bedragen in contanten op te nemen, heeft de consument zich volgens de bank schuldig gemaakt aan (medeplichtigheid aan) oplichting en/of (schuld)witwassen als bedoeld in de artikelen 48, 326, 420bis en 420quater Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij daarom terecht is overgegaan tot de registratie van de gegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR.

3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is hiervoor weergegeven onder 2.10

3.9 De commissie overweegt als volgt. In zaken waarbij een geldezel/money mule is betrokken is een bepaald patroon te zien. Zo wordt de betaalrekening van de geldezel gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten zodat deze snel daarna met de bijbehorende betaalpas en door het intoetsen van de juiste pincode kunnen worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarvoor wordt vaak vlak vóór de storting de limiet voor contante opnames bij geldautomaten verhoogd en de rekening leeggemaakt.

3.10 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd doordat zij haar betaalpas en daarmee haar studentenrekening aan de fraudeurs(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de studenten-rekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de fraudeur(s), zodat de gelden snel daarna met de bijbehorende betaalpas en door het intoetsen van de juiste pincode konden worden opgenomen bij een geldautomaat. Naar het oordeel van de commissie kan haar handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt.

3.11 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Op 20 mei 2020, zijnde de dag van de betreffende overboeking, was het saldo op de studentenrekening nagenoeg nihil. Op die dag is via de app de pas- en daglimiet voor opnames van de studentenrekening bij geldautomaten verhoogd. Kort daarna werd een bedrag van € 1.960,72, dat afkomstig was van fraude, op de studentenrekening bijgeschreven. Vrijwel onmiddellijk daarna is een bedrag van € 1.500,- met de betaalpas van de studentenrekening opgenomen bij een geldautomaat, waarbij direct de juiste pincode is ingetoetst. Pas enkele dagen nadat de bank de betaalpas had geblokkeerd, heeft de consument contact met de bank opgenomen. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert.

Daarbij komt dat door haar betaalpas en pincode aan een derde af te geven, de consument aanmerkelijk onvoorzichtig heeft gehandeld en het aanmerkelijke risico genomen dat met behulp van haar betaalpas en studentenrekening onrechtmatige handelingen zouden kunnen plaatsvinden.[3]

3.12 Anders dan de consument heeft gesteld vormt het feit dat het OM haar strafzaak voorwaardelijk heeft geseponeerd, in beginsel geen contra-indicatie voor de rechtmatigheid van de registraties.[4] Het OM heeft een discretionaire bevoegdheid om op deze wijze al dan niet tot verdere vervolging over te gaan en heeft er in dit geval voor gekozen om die bevoegdheid te gebruiken.[5] In dit kader merkt de commissie op dat uit de sepotbeslissing volgt dat aan de consument de voorwaarde is gesteld gedurende een proeftijd van een jaar zich niet aan enig strafbaar feit schuldig te zullen maken of zich op andere wijze te zullen misdragen. Wordt hieraan door de consument niet voldaan dan zal de officier van justitie alsnog strafvervolging in kunnen zetten. Gelet op het voorgaande kan dan ook niet de conclusie getrokken worden dat niet langer aan de maatstaf van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI is voldaan. Dit argument, dat de zaak voorwaardelijk is geseponeerd, kan de consument dus niet baten.

3.13 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument de conclusie heeft mogen trekken dat sprake was van schuldwitwassen. Dit heeft zich geuit in betrokkenheid van de consument bij de fraude door als geldezel te fungeren. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat de overboeking uit misdrijf afkomstig was en kan haar handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt. Daarmee is voldaan aan de in 3.5 genoemde maatstaf.

Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

3.14 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteits-beginsel voldoende in acht heeft genomen.[6]

3.15 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen.

[3] GC Kifid nrs. 2022-0054, 2022-0335, 2023-0207 en 2023-0467.
[4] Een voorwaardelijk sepot houdt in dat het OM heeft besloten om, onder het stellen van bepaalde voorwaarden, de beslissing of vervolging moet plaatshebben voor een bepaalde tijd heeft uitgesteld. Zie ook artikel 167 lid 2 Wetboek van Strafvordering.
[5] GC Kifid nrs. 2022-0737 en 2023-0351.
[6] Artikel 5.2.1 PIFI.

Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.16 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c 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 betrokkene (hier: de consument) meewegen.[7] Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraudegerelateerd gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal zij moeten onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.17 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (acht jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Voorts heeft de bank gesteld dat de consument haar belang bij verwijdering van haar persoonsgegevens onvoldoende heeft aangetoond. Volgens de bank zijn er geen (bijzondere) omstandigheden aanwezig die verwijdering of verkorting van de externe registraties rechtvaardigen.

3.18 In overweging 2.11 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij heeft daarmee geconcretiseerd waarom zij door de registraties wordt belemmerd.

3.19 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van acht jaar proportioneel vindt.

3.20 Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van haar studenten-rekening bij de bank een belangrijke rol gespeeld in de oplichting van de benadeelde. Zoals hiervoor vastgesteld kan het handelen van de consument worden aangemerkt als ‘schuldwitwassen’ als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict, en dit is over het algemeen ook een reden voor een korte registratieduur.[8] Desondanks acht de commissie een registratieduur van acht jaar, gelet op de omstandigheden van het geval, proportioneel.

[7] GC Kifid nr. 2016-302.
[8] GC Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.

Hoewel de consument ter zitting openheid van zaken heeft gegeven, is een verzwarende omstandigheid dat zij onvoldoende blijk heeft gegeven van inzicht in de ernst van haar handelwijze. Uit niets is gebleken dat de consument spijt heeft van haar handelwijze.[9]

3.21 Hoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke thuissituatie van de consument ten tijde van de gebeurtenissen, brengen die omstandigheden niet mee dat de registratieduur moet worden verkort. Bovendien is het feit dat de consument zichzelf als naïef bestempeld, juist reden om de gegevens van de consument voor enige tijd te registreren, zodat opnieuw een afweging gemaakt kan worden indien de consument nieuwe financiële diensten wil afnemen.

3.22 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de consument. De consument heeft echter de mogelijkheid om onder het Convenant inzake een Pakket Primaire Betaaldiensten ('Convenant Basisbankrekening') een basisbetaalrekening te openen. De commissie gaat ervan uit dat de bank, zoals ter zitting besproken, zich zal inspannen om de consument zo spoedig mogelijk van een basisbetaalrekening te voorzien. Belemmeringen in het aanvragen van andere financiële producten vormen nu echter nog geen concreet nadeel.

3.23 Over het feit dat de consument vindt dat zij al voldoende is gestraft en dat de zaak bovendien voorwaardelijk is geseponeerd, merkt de commissie op dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR een middel is om de integriteit van de financiële sector te beschermen. Dit is dus geen sanctiemiddel. De registratie dient ertoe andere banken attent te maken op het incident waar de consument bij betrokken was en die informatie mee te nemen in hun beoordeling om al dan niet met de consument een financiële relatie aan te gaan.[10]

3.24 De bank heeft op haar beurt groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van haar studentenrekening bij de bank een belangrijke rol gespeeld in de oplichting van de benadeelde.

3.25 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn. Wel merkt zij op dat, als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, de consument de bank dan kan vragen de registratie van haar persoonsgegevens te heroverwegen.

[9] GC Kifid 2023-0539.
[10] GC Kifid 2022-0300.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?

3.26 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister mogen blijven staan.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.27 Met betrekking tot de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in haar interne registers mocht overgaan wordt het volgende overwogen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwings-systeem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuldwitwassen. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registraties in de onderhavige interne registers van de bank te handhaven.

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

3.28 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 ABV bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.

3.29 In de onderhavige zaak heeft de bank haar beweegredenen voor opzegging van de bancaire relatie toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet hierop en op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is de opzegging niet onaanvaardbaar. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd. Dat doet er niet aan af dat de bank wel gehouden kan zijn een basisbetaalrekening aan te bieden.

Ambtshalve toetsing

3.30 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.31 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van acht jaar mag worden gehandhaafd. Ook was de bank bevoegd om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. De klacht van de consument is ongegrond en haar vorderingen zullen worden afgewezen. Nu de klacht van de consument wordt afgewezen, bestaat ook geen aanleiding om te bepalen dat de bank de proceskosten van de consument dient te voldoen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. *Persoonsgegevens moeten:*
   a) *worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");*
   b) *voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");*
   c) *toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");*
   d) *juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");*
   e) *worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");*
   f) *door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").*
2. *De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").*

Artikel 6 AVG

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

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

2. *(…)*
3. *(…)*
4. *(…)*

Artikel 10 AVG

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

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

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

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

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 *Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*

(…)

3.1.3 *Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'*

4.1.2 *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.*

a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante bepaling uit Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan. 3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.