Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0183
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over beëindiging van de bancaire relatie en opname van persoonsgegevens van de consument door de bank in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. De consument bankierde tot de beëindiging van de bancaire relatie zowel zakelijk als privé bij de bank. Op enig moment zijn twee frauduleuze overboekingspogingen verricht van een andere klant van de bank naar de bankrekening van de consument bij bank [X]. De commissie is van oordeel dat de interne registraties voor de maximale duur van acht jaar terecht zijn. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is tot herstel van de bancaire relatie. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 februari 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam] (adviseur veiligheidszaken) en mevrouw mr. I.H.C. Jans (advocaat).

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 beschikte over verschillende financiële producten bij de bank, zowel zakelijk via zijn ondernemingen als particulier. Daarnaast beschikte de consument over een bankrekening bij bank [X].

2.2 Op 31 januari 2021 zijn twee overboekingspogingen gedaan vanaf de bankrekening van een andere klant van de bank ten gunste van de bankrekening van de consument bij bank [X]. Deze vonden plaats naar aanleiding van phishing via Marktplaats. De twee overboekingen betroffen een totaalbedrag van € 659,10. Door het detectiesysteem van de bank zijn de overboekingen tegengehouden en zijn de bedragen niet bijgeschreven op de bankrekening van de consument bij bank [X].

2.3 Op 26 februari 2021 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens opneemt in haar Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van maximaal acht jaar. De reden van de opname van de persoonsgegevens is volgens de bank de betrokkenheid van de consument bij de twee frauduleuze overboekingen van 31 januari 2021.

2.4 Op 5 maart 2021 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij de bancaire relatie - zowel zakelijk als particulier - beëindigt per 5 mei 2021. Bij brief van 16 maart 2021 heeft de consument bij de bank bezwaar gemaakt tegen de aangekondigde maatregelen. Op 14 mei 2021 heeft de bank per brief gereageerd op het bezwaar van de consument. In deze brief heeft de bank de consument medegedeeld dat zij zijn persoonsgegevens verwijdert uit het Incidentenregister, maar dat zij de opzegging van de bancaire relatie en de registratie in het IVR handhaaft.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank ten onrechte zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in haar interne registers en dat de bank ten onrechte de bancaire relatie heeft beëindigd. Zo was de consument niet op de hoogte van de frauduleuze overboekingen. Een klant van de consument was hem nog een restbedrag verschuldigd van € 1.500,-, maar de betaling van dit bedrag liet op zich wachten. Uiteindelijk vroeg de klant de consument om zijn bankrekeningnummer voor de betaling. Daarbij heeft de consument zijn bankrekeningnummer bij bank [X] aan de klant gegeven en heeft de klant ook de toegangscode ontfutseld van het account van de consument bij bank [X]. Deze persoon gebruikte vervolgens de bankrekening van de consument bij bank [X] als 'tussenrekening'. Nadat de klant twee keer een bedrag had gestort op de bankrekening van de consument bij bank [X], had de klant de bedragen direct overgeboekt naar een derde. De consument heeft vervolgens verhaal gehaald bij deze klant.

Nadat de consument door deze klant was bedreigd, heeft consument niets meer van hem vernomen. Verder stelt de consument dat de registratie van zijn persoonsgegevens door de bank disproportioneel is, omdat de frauduleuze overboekingen niet zijn geslaagd en het om een relatief klein bedrag gaat. De consument stelt dat de bank hem naast de interne registraties ook extern heeft geregistreerd. De consument stelt dat hij daardoor ook belang heeft bij herstel van de bancaire relatie, omdat hij nu geen zakelijke rekening heeft en deze ook niet kan krijgen bij een andere financiële dienstverlener.

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 Ter zitting heeft de consument voor het eerst het standpunt ingenomen dat de bank hem - naast de interne registraties - ook extern geregistreerd heeft. De consument heeft andere financiële dienstverleners benaderd voor het openen van een (zakelijke) rekening, maar de consument stelt te zijn geweigerd door deze externe registraties. De bank heeft betwist dat zij de consument extern heeft geregistreerd en zij heeft daarbij onder meer verwezen naar haar brieven richting de consument. Hoewel het de commissie is gebleken dat de consument ervan overtuigd is dat de bank hem extern heeft geregistreerd, heeft de consument dit standpunt niet nader onderbouwd. De commissie overweegt dat daarom niet is komen vast te staan dat de bank verantwoordelijk is voor het extern registreren van de persoons-gegevens van de consument - voor zover hier inderdaad sprake van is - en om deze reden zal de commissie haar beoordeling beperken tot het volgende.

3.2 Aanvankelijk heeft de bank de consument alleen geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in het IVR, althans zo heeft zij dat vermeld in haar brief van 14 mei 2021. Doordat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, betekent opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR ook dat zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument met zijn vordering tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR ook de verwijdering van zijn gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt. De commissie dient daarom te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Verder dient de commissie te beoordelen of de bank de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen.

Wat is het beoordelingskader?

3.3 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne registers, namelijk het IVR en 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 Gebeurtenissen-administratie 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'.

3.4 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing zijn. Artikel 5 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen. Op grond van deze regelgeving is de verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig indien dit noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de bank, mits de belangen van de consument niet zwaarder wegen.

Mocht de bank de persoonsgegevens opnemen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.5 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in haar interne registers opgenomen, omdat er volgens haar (minstens) een redelijk vermoeden bestaat dat de consument betrokken is bij de twee frauduleuze overboekingen van 31 januari 2021 en betrokken is bij het oneigenlijk en onrechtmatig laten gebruiken van zijn bankrekening bij bank [X]. De commissie is van oordeel dat de bank op deze grond mocht overgaan tot opname van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De commissie neemt bij haar oordeel het volgende mee.

3.6 Vaststaat dat de bankrekening van de consument bij bank [X] betrokken was bij de twee frauduleuze overboekingspogingen van 31 januari 2021. Hoewel de consument heeft gesteld dat zijn bankrekening bij bank [X] is misbruikt door een klant die hem nog geld was verschuldigd, heeft de consument deze omstandigheden niet voldoende aannemelijk gemaakt. Zo heeft de consument nagelaten de vordering op deze klant te onderbouwen. Dit geldt ook voor de (overige) communicatie die de consument had met deze klant. Verder kan de commissie het standpunt van de consument niet volgen dat de klant zijn bankrekening bij bank [X] als tussenrekening heeft gebruikt en dat de bedragen overgeboekt zijn naar een derde. Het had op de weg van de consument gelegen om hierover een nadere verklaring te geven. De consument heeft dit echter nagelaten.

Ook heeft de consument nagelaten een verklaring te geven voor bovengenoemde twee frauduleuze overboekingen die nooit op de bankrekening bij bank [X] terecht zijn gekomen vanwege de blokkade bij de bank.

3.7 Verder neemt de commissie mee dat alleen de rekeninghouder bevoegd en in staat is om over zijn of haar bankrekening, bankpas en pincode/toegangscodes te beschikken. Geld dat overgeboekt wordt naar een rekening kan alleen door de rekeninghouder zelf worden opgenomen of overgeboekt. Hoewel de commissie niet kan vaststellen hoe de klant toegang heeft verkregen tot de bankrekening van consument op de mobiele telefoon van de consument zelf of van de klant, is in ieder geval op basis van de verklaringen van de consument ter zitting komen vast te staan dat hij zijn toegangscode heeft afgestaan aan de klant. De consument heeft weliswaar gesteld dat hij op dat moment niet zo alert was vanwege een moeilijke maand, maar de consument heeft deze omstandigheden onvoldoende onderbouwd. Daarbij heeft de consument niet aannemelijk gemaakt hoe de klant zijn toegangscode heeft kunnen ontfutselen in het gesprek.

3.8 De commissie is van oordeel dat de verklaringen die de consument heeft gegeven ter betwisting van zijn betrokkenheid bij de frauduleuze betalingen onvoldoende aannemelijk zijn dan wel onvoldoende zijn onderbouwd, terwijl vaststaat dat zijn bankrekening bij bank [X] wel betrokken is bij een fraudepoging. De commissie is daarom van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie terecht is.

Voldoen de interne registraties aan de subsidiariteit en proportionaliteit?

3.9 Verder is ook van belang of de interne registraties voldoen aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

3.10 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

3.11 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer bij de beoordeling van de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consument mag registreren, en zo ja, voor welke duur. Het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie, in dit geval acht jaar, niet buitenproportioneel zijn.

3.12 Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij door de interne registraties geen nieuwe zakelijke rekening bij de bank kan openen. Hoewel de consument daarbij heeft verklaard dat hij elders ook geen zakelijke rekening kan openen, is al eerder door de commissie geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de bank de consument ook extern heeft geregistreerd (zie overweging 3.1). Daarnaast betwist de consument de proportionaliteit van de registratie van zijn persoonsgegevens, doordat de fraude niet is geslaagd en doordat het om een relatief klein bedrag ging.

3.13 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat het belang van de consument - bij de registraties alsmede de duur ervan - zwaarder weegt dan dat van de bank. Hoewel de commissie zich afvraagt hoe het mogelijk is dat de consument op dit moment over twee Convenant basisrekeningen beschikt bij twee verschillende banken (waaronder één bij de bank zoals ter zitting is gebleken), is in ieder geval op basis van de verklaring van de consument gebleken dat hij op dit moment dus over een betaalrekening beschikt en deel kan nemen aan het betalingsverkeer. Ten aanzien van de zakelijke rekening heeft de consument onvoldoende onderbouwd waarom zijn belang bij het verwijderen van de registraties of het verkorten van de registratieduur zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.14 Ook is de commissie van oordeel dat in de gegeven omstandigheden de houding van de consument dient mee te wegen. De consument heeft aangegeven dat de bank met een oplossing voor hem moet komen, omdat hij niks fout zou hebben gedaan. Het probleem wordt volgens de consument door de bank erger gemaakt dan het in werkelijkheid is. Deze houding verbaast de commissie, aangezien de consument de toegangscode heeft verschaft van zijn account bij bank [X], waarna zijn bankrekening bij bank [X] de begunstigde rekening werd bij een fraudepoging. Dat de fraude vervolgens geen doorgang vond, was door toedoen van het detectiesysteem van de bank. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de hoogte van het bedrag niet doorslaggevend is. Relevant is voor welke gebeurtenis de bank extra waakzaam dient te zijn. Voldoende is gebleken dat van een dergelijke gebeurtenis sprake is.

Is de bank gehouden de bancaire relatie te herstellen?

3.15 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de 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.

3.16 Ervan uitgaande dat de consument beschikt over in ieder geval één Convenant basisrekening, is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is tot herstel van de resterende bancaire relatie.

Dat het vertrouwen van de bank in de consument onder de gegeven omstandigheden is geschaad is geen onaanvaardbaar standpunt. Eveneens is niet gesteld of gebleken dat de beëindiging van de bancaire relatie heeft geleid tot een situatie die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

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

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 5
Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens
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
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:
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.
(…)
4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
(…)
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.