Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0341
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Neleman,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de bank'
Datum uitspraak	: 12 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-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 de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister. De bankrekening, de bankpas en de pincode van de consument zijn gebruikt voor het ontvangen en opnemen van geld dat afkomstig is van phishingfraude. Volgens de bank was de consument bij de fraude betrokken als geldezel. De bank heeft de bancaire relatie met de consument opgezegd en haar persoonsgegevens geregistreerd in eerder genoemde registers voor de duur van 8 jaar. De consument heeft hierover een klacht ingediend. De commissie is van oordeel dat er een zwaardere verdenking bestaat dan een redelijk vermoeden dat de consument bij de fraude betrokken was en wijst de vordering af.

1. De procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 januari 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar advocaat mr. J. Veenstra. De bank is eveneens verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening (hierna: de bankrekening) aan bij de bank. Aan de bankrekening was een bankpas (hierna: de bankpas) gekoppeld met daarbij een strikt persoonlijke pincode. De consument maakte gebruik van de Mobiele Bankieren App van de bank. Naast de bankrekening bij de bank, hield de consument tevens een particuliere betaalrekening aan bij ASN Bank en een zakelijke betaalrekening bij Knab.

2.2 Uit het systeem van de bank blijkt dat er verschillende mobiele telefoons aan de bankrekening waren gekoppeld. Een van die telefoons is op 19 maart 2019 aan de bankrekening gekoppeld. Dit toestel zal hierna Samsung I worden genoemd.

2.3 Op 27 mei 2019 heeft de consument het beschikbare saldo dat nog op de bankrekening stond, overgeboekt naar de betaalrekening op haar naam bij ASN bank. Nadien is de bankrekening (nagenoeg) niet meer actief gebruikt door de consument.

2.4 Op 23 september 2019 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden:

tijdstip	:	gebeurtenis
13:43	:	koppeling van een andere Samsung telefoon (hierna: Samsung II) aan de bankrekening; Na de koppeling van de nieuwe telefoon heeft de bank via een push- en sms-bericht het volgende bericht verzonden: *"Gelukt, u heeft een nieuwe telefoon of tablet gekoppeld aan uw betaalrekening. Herkent u dit niet? Voorkom fraude en bel ons meteen op 0900 - 0024."*
13:49:24	:	verhoging van de opnamelimiet voor contante opnames van € 500,00 naar € 5.000,00 per dag;
13:49:48	:	verhoging van de opnamelimiet voor opnames bij geldautomaten van € 2.500,00 naar € 5.000,00 per dag;
20:58:56	:	verhoging van de opnamelimiet voor contante opnames van € 5.000,00 naar € 10.000,00 per dag;

Het saldo op de bankrekening bedroeg op het moment van de laatste handeling € 1.094,08 negatief;

2.5 Op 25 september 2019 om 15:44 uur is er op de bankrekening ingelogd met de Samsung I.

2.6 Op 26 september 2019 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden:

tijdstip	:	gebeurtenis
00:18	:	saldocontrole van de bankrekening met de gekoppelde Samsung II. De pincode is in één keer goed ingetoetst;
00:25	:	koppeling van een iPhone (hierna: de iPhone) aan de betaalrekening;
01:46	:	saldocontrole van de bankrekening met de iPhone. De pincode is in één keer goed ingetoetst;
-	:	bijschrijving van de volgende bedragen op de betaalrekening: € 175,00 en € 225,00;
02:00	:	opname van een bedrag van € 300,00 met gebruikmaking van de bankpas en de pincode van de consument. De pincode is daarbij in één keer goed ingetoetst;
12:48:08	:	blokkade van de bankrekening. De bank heeft de consument hierover geïnformeerd.

2.7 Op 27 september 2019 heeft de vader van de consument een bedrag van € 200,00 naar haar bankrekening overgemaakt. Op 30 september 2019 heeft de consument haar vader een bericht verzonden waarin zij aangeeft dat zij het bedrag nog niet heeft ontvangen. Zij keek hierbij op haar betaalrekening bij ASN en niet op de bankrekening van de bank. Vervolgens is zij dezelfde dag naar een bankkantoor gegaan om het geld dat zij van haar vader had ontvangen op te nemen en eventueel een nieuwe bankpas aan te vragen voor het geval dat zij de bankpas niet meer kon vinden. Op dat moment kreeg zij van de bankemployee te horen dat haar rekening geblokkeerd was en zij geen geld kon opnemen of een betaalpas kon aanvragen.

2.8 Bij brief van 24 oktober 2019 heeft de bank de consument te kennen gegeven dat zij de bancaire relatie met de consument opzegt omdat de bankrekening betrokken is bij een frauduleuze bijschrijving. Daarnaast schrijft de bank dat zij de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister (hierna: de registers) heeft opgenomen voor de duur van acht jaar.

2.9 Op 1 oktober 2019 heeft de benadeelde van de fraude (hierna: de benadeelde) aangifte gedaan van oplichting. Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt dat de benadeelde op een phishinglink heeft geklikt. Als gevolg van de handelingen die de benadeelde daarna heeft uitgevoerd, is in totaal een bedrag van € 28.000,00 van haar rekeningen afgehaald. Een gedeelte van dat bedrag is op de rekening van de consument bijgeschreven.

2.10 Op 15 januari 2020 heeft de afdeling Klachtenmanagement van de bank de klacht van de consument afgewezen. Op 6 juli 2020 heeft de consument de klacht aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert dat de bank wordt verplicht haar persoonsgegevens uit de registers te verwijderen, dan wel dat de duur van de registraties wordt verkort. Tevens vordert zij herstel van de bancaire relatie.

2.12 De consument heeft hiertoe aangevoerd dat zij haar bankrekening, bankpas en de pincode nooit met derden heeft gedeeld. Van bewuste medewerking aan fraude/(schuld)witwassen is geen sprake. De Samsung II die aan de bankrekening werd gekoppeld, is niet van haar. Een sms-/pushbericht met betrekking tot de koppeling van de iPhone heeft zij dan ook niet ontvangen. Zij heeft de opnamelimieten ook niet verhoogd. Toen zij erachter kwam dat zij haar bankpas niet meer kon vinden heeft zij de bank daarover meteen geïnformeerd. Dit blijkt ook uit de schermafbeelding van de conversatie tussen haar vader en haar zelf. De consument vindt dat de bank onvoldoende rekening heeft gehouden met verschillende (persoonlijke) omstandigheden. Door het opzeggen van de bankrekening en het registreren van haar persoonsgegevens in het EVR kan zij geen nieuwe bankrekening openen. Zij kan daardoor niet volledig deelnemen aan het betalingsverkeer. De consument heeft verder aangevoerd dat zij als zelfstandig ondernemer in de zorg volledig afhankelijk is van haar zakelijke bankrekening bij Knab. Knab heeft een periodieke controle uitgevoerd en daarbij is de EVR registratie naar voren gekomen. Knab heeft te kennen gegeven dat zij de bancaire relatie met de consument zal heroverwegen. Bij het uitvoeren van een periodieke controle door ASN Bank bestaat de kans dat ook deze bank de relatie zal willen heroverwegen, dan wel opzeggen.

Het verweer

2.13 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Er bestaat een gegronde verdenking dat de consument als geldezel behulpzaam was bij of gelegenheid, middelen en/of inlichtingen heeft verschaft tot het oplichten van de benadeelde en/of het witwassen van de frauduleus verkregen gelden. Het feitencomplex in deze zaak komt overeen met het gedragspatroon dat de bank vaak ziet in dit soort zaken. De bank vindt het zeer aannemelijk dat de consument haar bankrekening, bankpas en de daarbij behorende pincode ter beschikking heeft gesteld aan een derde. De betrokkenheid van de consument blijkt uit de volgende omstandigheden.

- Drie dagen voorafgaand aan de fraude is de opnamelimiet van de bankpas verhoogd.
- Het saldo was op het moment van de verhoging €1.094,08 negatief terwijl zij maximaal € 1.000,00 rood mocht staan. Dat betekent dat het voor de consument feitelijk onmogelijk was om geld op te nemen bij een geld- of betaalautomaat.
- Het heeft er, gelet op voornoemde omstandigheden, alle schijn van dat de consument verwachtte dat een groot bedrag op haar bankrekening zou worden bijgeschreven;
- De bankrekening werd al vier maanden niet meer actief gebruikt. Het is dan ook niet aannemelijk dat de pincode door een derde zou zijn afgekeken.

- Voor het koppelen van een telefoon aan de bankrekening, zijn benodigd een e-dentifier, de bankpas en de daarbij behorende, strikt vertrouwelijke pincode. De consument heeft geen verklaring gegeven voor het feit dat een derde de beschikking had over haar pincode.
- De consument heeft geen actie ondernomen toen er een nieuwe telefoon aan de bankrekening werd gekoppeld. Zodra er een nieuwe telefoon aan de rekening werd gekoppeld, werd zowel een pushbericht als een sms-bericht verzonden naar het telefoonnummer en de telefoon van de consument.

Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden zijn de registraties in de registers terecht.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de registers. In het geval de commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens terecht heeft geregistreerd, dan zal zij ook ingaan op de proportionaliteit van de registraties. Verder zal worden beoordeeld of de bank de bancaire relatie met de consument mocht opzeggen.

Het juridisch kader

3.2 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor de consument ernstige gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[1] De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen toegestaan als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013, hierna: "het PIFI") en als de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren.[2]

3.3 Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen het opnemen in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan proportioneel is. De bank moet bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, ook de belangen van de consument meewegen.[3]

---

[1] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2

[2] zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.

[3] Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9

De consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij te zwaar wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van de bank bij voortduring van de registratie.

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

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument terecht in het EVR heeft geregistreerd. Daartoe overweegt zij als volgt.

3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat er in totaal een bedrag van € 400,00, dat van phishing-fraude afkomstig is, op de bankrekening van de consument is bijgeschreven en dat daarvan € 300,00 met de bankpas en de pincode van de bankrekening is opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de betrokkenheid van de consument bij deze fraude.

3.6 De commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden die zich in deze zaak hebben voorgedaan, leiden tot een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid van de consument bij de fraude/ (schuld)witwassen. Zij overweegt hiertoe als volgt.

3.7 De bank heeft onder meer aangevoerd dat de gedragingen van de consument passen bij het gedrag/de werkwijze van een zogenaamde geldezel. Zo is er een bedrag afkomstig van fraude op haar rekening bijgeschreven en is dit met haar bankpas en pincode opgenomen. Verder heeft de consument niet gereageerd op de melding van de bank dat er een nieuw telefoon-toestel aan de betaalrekening is gekoppeld. Ook zijn de limieten voorafgaand aan de fraude verhoogd en is de vermissing van de bankpas niet eerder gemeld dan het moment dat de fraude was voltooid en de bankrekening was geblokkeerd. De consument heeft verklaard geen idee te hebben hoe de pincode in handen van derden is gekomen. Tijdens de hoorzitting heeft zij desgevraagd verklaard dat zij thuis al haar gegevens, inclusief de pincode, in een map bewaart. Hoewel zij de kans klein acht, zou het zo kunnen zijn dat een naaste de bankpas van haar heeft gestolen en de pincode heeft weten te achterhalen. Verder heeft de consument herhaald dat de Samsung II niet van haar is en dat zij geen bericht van de bank met betrekking tot de koppeling van de iPhone heeft ontvangen. Ook heeft zij de opnamelimiet niet verhoogd.

3.8 In dit soort fraudezaken waarbij een geldezel is betrokken, is de werkwijze als volgt. De rekening van een geldezel wordt gebruikt om frauduleus verkregen geld op te storten. De limiet voor contante opnames bij geldautomaten wordt vlak vóór die storting verhoogd. Kort na de storting wordt het geld met een bankpas bij een geldautomaat opgenomen. Verder wordt pas na enige tijd een nieuwe betaalpas aangevraagd omdat door de geldezel - zogenaamd dan pas- vermoed wordt dat de oude pas kwijt of verloren is zonder de oude pas te laten blokkeren.

Een manier van handelen die voor het slagen van de fraude van cruciaal belang is. Doorgaans is de bankrekening op dat moment al geblokkeerd door de bank. In een dergelijke situatie is dus de betaalpas en de pincode in de handen van een fraudeur gekomen. Deze zorgt ervoor dat rond het tijdstip waarop de frauduleuze bijschrijving wordt verwacht de opnamelimiet van de rekening is verhoogd. Een gang van zaken die ook in deze kwestie aan de orde is, zie hetgeen daarover onder 2.4 tot en met 2.7 is weergegeven en veelal -in strafrechtelijke zin- als schuldwitwassen kan worden gekwalificeerd.

3.9 Hoewel het verlies van de bankpas, het feit dat de pincode bij derden bekend was, de verhoging van de opnamelimiet(en) kort voordat de frauduleuze bijschrijvingen op de rekening van de consument plaatsvonden, de daaropvolgende contante opnames en het feit dat de consument het verlies van de bankpas pas heeft gemeld nadat de bank de bank-rekening had geblokkeerd als toevalligheden zouden kunnen worden aangemerkt, passen deze omstandigheden ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert.

3.10 Gelet op het vorenstaande is de commissie in dit geval van oordeel dat de consument niets naar voren heeft gebracht dat kan ontzenuwen dat zij betrokken is geweest bij de fraude (in de zin van het fungeren als geldezel). Een geloofwaardige alternatieve verklaring voor wat er gebeurd is, anders dan dat zij de bankpas is verloren en dat een naaste mogelijk de pincode heeft weten te achterhalen door in de map met de vertrouwelijke gegevens van de consument te kijken, heeft zij niet gegeven. Ook de schermafbeelding van de app-/sms-conversatie tussen de consument en haar vader kan haar niet baten. Dit toont slechts aan dat de consument en haar vader contact hebben gehad over een storting van € 200,00 en dat de consument haar vader op 30 september 2019 heeft geschreven dat het bedrag nog niet op haar rekening is te zien.

3.11 Verder houdt de commissie het ervoor dat de consument de waarschuwingsberichten van de bank, een sms-bericht en een pushbericht, over de koppeling van de Samsung II aan de bankrekening, moet hebben ontvangen op de Samsung I. Hoewel de consument heeft gesteld dat zij een dergelijk waarschuwingsbericht niet heeft ontvangen, vindt de commissie dat niet aannemelijk. Uit het administratiesysteem van de bank blijkt namelijk dat er voorafgaand aan de fraude twee telefoontoestellen aan de bankrekening waren gekoppeld. Het betreft een iPhone 8.1 waarmee op 11 maart 2019 voor het laatst op de bankrekening is ingelogd. Vermoedelijk gaat het hier om een oud telefoontoestel van de consument aangezien op 19 maart 2019 de Samsung I aan de bankrekening is gekoppeld.

De commissie gaat er vanuit dat dit telefoontoestel van de consument is en dat dit actief door haar werd gebruikt. De commissie gaat hiervan uit omdat dit toestel reeds aan de rekening was gekoppeld voordat de 'voorbereidingshandelingen'[4] van de fraude hadden plaatsgevonden en op 25 september 2019 voor het laatst was ingelogd met deze telefoon (na de koppeling van de Samsung II en voor de frauduleuze bijschrijvingen). Het pushbericht dat de Samsung II aan de rekening was gekoppeld moet zijn ontvangen op de Samsung I. Dat de Samsung II niet van de consument zou zijn doet hier dus niets aan af. De consument moet een notificatie hebben ontvangen over de koppeling van een telefoon die zij niet herkende. Van haar mocht worden verwacht dat zij op dat moment actie zou ondernemen. Gelet op het vorenstaande vindt de commissie de verklaring van de consument dat zij geen waarschuwingsbericht heeft ontvangen omdat de Samsung II niet van haar zou zijn, niet geloofwaardig en geen goede onderbouwing van de stelling van de consument dat zij niets van de fraude wist.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.12 De commissie is van oordeel dat alle feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (het medeplegen van) fraude /(schuld)witwassen. Dit brengt mee dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

Proportionaliteitsafweging

3.13 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van art. 5.2.1 onder c van het PIFI dient de bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteits-afweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen.[5] De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

[4] Koppeling Samsung II en verhoging limieten.

[5] Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9.

3.14 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat het belang van de bank bij de registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. De consument heeft aangevoerd dat zij van mening is dat de bank onvoldoende rekening houdt met haar belangen. Zo zou zij geen toegang hebben tot een bankrekening en niet kunnen deelnemen aan het (giraal) betalingsverkeer en geen andere bankrekening bij een andere bank kan afsluiten. De consument heeft aangegeven dat zij een deel van een toekomst en haar privacy kwijt is. Als gevolg van de EVR-registratie heeft Knab de bancaire relatie met de consument heroverwogen, zij vreest dat dit in de toekomst nog eens zal gebeuren.

3.15 De commissie oordeelt dat de registratie en de duur daarvan proportioneel zijn. Zij overweegt hiertoe als volgt. De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van de bankrekening een derde kon worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. De door de consument aangedragen argumenten gaan in dit geval niet op, nu tijdens de zitting is gebleken dat de consument haar particuliere bankrekening bij ASN Bank en haar zakelijke rekening bij Knab nog altijd aanhoudt. Niet is gebleken dat deze rekeningen zijn opgezegd of dat deze banken voornemens zijn daartoe over te gaan. De commissie ziet derhalve niet in op welke wijze de consument (momenteel) onevenredig in haar belangen wordt geraakt. Als de consument in de toekomst daadwerkelijke problemen ondervindt als gevolg van de registratie in het EVR, staat het haar vrij de bank te benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

De registratie in het Incidentenregister

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

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.17 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de 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'.

3.18 Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van haar 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. Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan.

Slotsom registraties

3.19 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude en/of (schuld)witwassen. De bank heeft dan ook op rechtmatige gronden de persoonsgegevens van de consument in de registers opgenomen.

Beëindiging bankrelatie

3.20 Wat betreft de vordering van de consument om de bancaire relatie te herstellen, overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is overwogen dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude en/of (schuld)witwassen. Op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden[6] heeft de bank de bevoegdheid om de bancaire relatie te beëindigen. Dat de bank hiervan gebruik heeft gemaakt op een wijze die gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is niet gebleken.

Conclusie

3.21 De klacht van de consument is ongegrond en de commissie wijst de vorderingen daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

[6] Zie bijlage.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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 AVG

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

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

Relevante artikelen uit de UAVG

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

Artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden

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.
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.