Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-293 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. J. van der Groen, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 3 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Relevante artikelen

Samenvatting

Money mule. De klacht van Consument om haar gegevens te verwijderen uit het Incidenten-register, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR wordt ongegrond geacht; de duur van de registraties voor een periode van 8 jaar wordt proportioneel geacht.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- pleitaantekeningen van de Bank;
- de na de zitting ontvangen reactie van de Bank van 5 november 2019 met bijlagen;
- de reactie daarop van Consument van 19 november 2019;
- de reactie van de Bank op nadere vragen van 28 februari 2020;
- de reactie daarop van Consument van 12 maart 2020.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

Na de mondelinge behandeling is de Bank in de gelegenheid gesteld inzage te verstrekken in de saldochecks en de tijdstippen van de geldopnames die met de oude en de nieuwe bankpas in de periode 20 december 2018 tot en met 27 december 2018 zijn verricht.

De Bank heeft hier door middel van haar brief van 5 november 2019 aan voldaan waarna Consument in de gelegenheid is gesteld daarop te reageren. Wat die reactie van Consument van 19 november 2019 betreft wordt het volgende opgemerkt.
Consument is in haar hiervoor genoemde brief buiten de door de Commissie geboden gelegenheid tot reageren getreden. Dit houdt verband met datgene wat door Consument is opgemerkt onder de nummers 14 tot en met 24 van haar brief; deze handelwijze wordt in strijd met de goede procesorde geacht met als gevolg dat op die onderdelen door de Commissie geen acht wordt geslagen.

Na kennisneming van de hiervoor genoemde reactie van Consument is de Bank gevraagd te reageren op de ten laste van de betaalrekening gebrachte overboeking op 23 december 2018 naar O.R. van € 1,-. De Bank heeft aan dit verzoek door middel van haar brief van 28 februari 2020 voldaan. Consument heeft hierop gereageerd door middel van haar brief van 12 maart 2020. Wat deze reacties van partijen betreft wordt vastgesteld dat zij deels buiten de door de Commissie geboden gelegenheid tot reageren zijn getreden. Aan de kant van de Bank betreft dit hetgeen door haar in de 5e en 6e alinea van haar brief is geschreven. Aan de zijde van Consument houdt dit verband met hetgeen onder de nummers 5 tot en met 17 van haar brief is geschreven. Onderdelen waarop geen acht zal worden geslagen om dezelfde hiervoor genoemde reden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft destijds bij de Bank een betaalrekening geopend waarop de algemene bankvoorwaarden van toepassing zijn. Consument maakt gebruik van een bankpas (verder ook de oude pas), van de door de Bank uitgegeven bankapp en van Internet-bankieren.

2.2 Op 11 december 2018 is het saldo op de rekening door middel van de oude pas bij een geldautomaat te Utrecht (S1) gecheckt.

2.3 Op 20 december 2018 is met de oude pas bij de hiervoor bedoelde geldautomaat het saldo op de rekening gecheckt.

2.4 Op 20 december 2018 heeft Consument bij de Bank een nieuwe bankpas aangevraagd (verder ook de nieuwe pas).

2.5 Op 21 december 2018 is op de rekening de studiefinanciering bijgeschreven waarna op diezelfde dag het verschuldigde schoolgeld ten behoeve van de school waar Consument

een opleiding volgt, op grond van een automatische incasso is afgeschreven.

2.6 Op 22 december 2018 om 17:26 uur wordt met de oude pas het saldo bij geldautomaat S1 gecheckt.

2.7 Op 23 december 2018 is om 04:36 uur met de oude pas bij S1 € 20,- gepind, waarna om 04:43 uur met de oude pas bij S1 het saldo is gecheckt en om 04:44 uur met de oude pas bij S1 € 50,- is opgenomen; het saldo bedraagt daarna € 16,04.

2.8 Op 23 december 2018 om 05:11uur is met de oude pas ingelogd op Internetbankieren en is € 1,- naar O.R. overgeboekt. O.R. is een vriendin van Consument.

2.9 Op 23 december 2018 om 05:17 uur wordt via Internetbankieren met de oude pas tevergeefs geprobeerd de opnamelimiet van de oude pas te verhogen naar € 10.000,- en wordt vervolgens om 21:06 uur met de oude pas bij S1 het saldo op de rekening gecheckt.

2.10 Op 23 december 2018 om 21:38 uur en op 24 december 2018 om 14:55 uur wordt via Internetbankieren geprobeerd de opname limiet van de oude pas te verhogen naar respectievelijk € 10.000,- en € 2.500,-. De laatst genoemde verhoging wordt geaccepteerd.

2.11 Op 24 december 2018 is € 1.360,- op de rekening van Consument bijgeschreven waarbij in de omschrijving is vermeld dat dit bedrag afkomstig is van een bij bank ZZZ door de heer X en/of mevrouw X-IJ aangehouden rekening.

2.12 Op 24 december 2018 om 15:19 uur respectievelijk 15:20 uur wordt met de oude pas bij een geldautomaat (S2) € 100,- en € 150,- gepind. Tien minuten later wordt met de oude pas bij een andere geldautomaat het saldo gecheckt.

2.13 Op 24 december 2018 om 15:21 uur wordt de oude pas door de Bank geblokkeerd.

2.14 Op 27 december 2018 is de nieuwe pas geactiveerd. Op die dag wordt met die nieuwe pas om 12:29 uur het saldo gecheckt bij een geldautomaat in Rotterdam om direct daarna met die nieuwe pas om 12:30 uur € 500,- te pinnen.

2.15 De nieuwe pas is door de Bank op 27 december 2018 om 15:14 uur geblokkeerd.

2.16 Hierna is op 29 december 2018 met de nieuwe pas geprobeerd € 500,- op te nemen, hetgeen vanwege de blokkering van de pas mislukt.

2.17 Op 11 januari 2019 is de Bank door ZZZ geïnformeerd over de overboeking zoals hiervoor onder 2.11 is beschreven. ZZZ heeft laten weten dat de heer X en/of mevrouw X-IJ op 7 januari 2019 aangifte bij de politie heeft (hebben) gedaan van oplichting door middel van Whatsapp.

2.18 De Bank heeft een bedrag van € 530,- voor de benadeelden veilig kunnen stellen door dit bedrag van de rekening van Consument naar hen over te boeken.

2.19 Op 30 januari 2019 is Consument door de Bank per brief bericht over haar besluit om de bankrelatie met Consument te beëindigen en om haar persoonsgegevens op te nemen in het EVR en daaraan gekoppelde Incidentenregister en het Intern Verwijzings-register voor de duur van 8 jaar. De Bank schrijft over de bijschrijving op de rekening van Consument "(…) *Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daar is ook aangifte van gedaan. (…)"*

2.20 Consument heeft overgelegd een door de politie opgesteld Mutatierapport gedateerd op 11 februari 2019. Onder het kopje "*Toelichting bij incident"* van dit rapport is voor zover van belang het volgende vermeld:

" *Melder* [Consument, toevoeging Commissie] *vertelde dat* [ze] *geen rekeningoverzichten had en ook niet precies wist wanneer zij voor het laatst met de pinpas had gepind had.*

Begin januari 2019 kwam melder erachter dat zij haar pinpas kwijt was, echter heeft zij deze niet geblokkeerd omdat zij dacht dat deze zich nog ergens in de woning moest bevinden.
Uit voorzorg heeft zij een nieuwe pinpas aangevraagd en deze heeft zij ook ontvangen. Melder wilde half januari 2019 geld met de nieuwe pas binnen, dit i[s] *ook gelukt, toen zij een tweede maal geld wilde pinnen kwam zij erachter kwam dat de rekening, internetbankieren en de nieuwe bankpas geblokkeerd was.*
Melder heeft contact opgenomen met de bank en deze vertelde dat er een fraude onderzoek liep en dat melder nog geen aangifte moest doen in afwachting van de brief van de bank.

Melder vertelde dat zij over het algemeen haar bankpas thuis laat en opbergt in een tas.
Melder vertelde dat alleen zij de pincode en de inloggegevens van de bank weet en deze niet aan derden heeft gegeven.
Melder woont thuis met haar ouders, twee zussen en een broer echter hebben deze ook niet aan de gegevens en de bankpas van

Melder kon niet vertellen wanneer zij voor het laatst gepind had en had ook geen rekeningoverzichten van de bank bij zich omdat de bank geen medewerking wilde verlenen. Melder vertelde wel dat zij zich van geen kwaad bewust is en dat zij niemand toestemming heeft gegeven haar bankrekening noch haar pinpas te gebruiken voor frauduleuze handelingen. (…).

2.21 De Bank heeft het proces-verbaal van aangifte door de benadeelde van 11 januari 2019 over de Whatsapp fraude overgelegd. De naam-adres-woonplaats (NAW) gegevens van die benadeelde zijn op de aangifte onzichtbaar gemaakt. In die aangifte is door de benadeelde over het app contact met, naar zij veronderstelde, haar zoon verklaard. Zij ontving op 23 december 2018 een app waarin 'de zoon' vertelde een nieuw telefoonnummer te hebben. Dit nieuwe telefoonnummer heeft zij in haar telefoon opgeslagen. De volgende dag appte 'de zoon' haar met het verzoek rekeningen voor hem te betalen omdat dat hem vanwege een bankstoring niet lukte. De benadeelde heeft daarover verklaard dat zij op 24 december 2018 een bedrag van € 1.360,- onder vermelding van de door 'de zoon' doorgegeven naam van Consument en haar rekeninggegevens heeft overgemaakt. De benadeelde heeft op 29 december 2018 ontdekt te zijn opgelicht.

2.22 Op 29 mei 2019 is door Consument bij de Bank een zogenoemde 'Privérekening basis' afgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat:

(i) haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het EVR en het Incidentenregister, het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie althans dat de duur van die registraties wordt ingekort;

(ii) de bancaire relatie wordt voortgezet onder deblokkering van de oorspronkelijke rekening en

(iii) de Bank tot het vergoeden van de proceskosten wordt veroordeeld.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De registraties van de persoonsgegevens van Consument, de opzegging van de bancaire relatie, de blokkering en opheffing van de rekening zijn onterecht. Consument heeft in dat verband de volgende argumenten aangedragen:

- Ten onrechte is de Bank van mening dat Consument in welke hoedanigheid en in welke zin dan ook bij de fraude is betrokken.

- Het noodzakelijke bewijs hiervoor ontbreekt. De genomen maatregelen zijn slechts op vermoedens gebaseerd. Het overgelegde proces-verbaal is incompleet (de door de benadeelde overgelegde app-gesprekken ontbreken) en daarnaast is niet te controleren of de aangeefster de benadeelde is omdat in het proces-verbaal de NAW gegevens van de aangeefster zijn weggehaald. Consument is niet bekend met het in het verbaal genoemde telefoonnummer en naam van de zoon. De Bank had eerst nader onderzoek naar de oplichting moeten doen in plaats van meteen jegens Consument diverse maatregelen te treffen.
- Consument heeft niemand toestemming gegeven haar rekening en/of de [oude] bankpas te gebruiken. Consument heeft voldaan aan haar geheimhoudingsplicht.
- In het kader van de interne klachtprocedure is door Consument over de oude bankpas, voor zover relevant, verklaard *(…) "Belanghebbende is haar (oude) bankpas in december 2018 kwijtgeraakt. Belanghebbende dacht dat haar pas zich nog thuis bevond. Uit voorzorg heeft belanghebbende een nieuwe bankpas aangevraagd bij ABN AMRO. Deze heeft belanghebbende ontvangen. Belanghebbende heeft hiermee medio januari 2019 voor het eerst een betaling verricht. De tweede keer dat belanghebbende wilde betalen, lukte niet. Belanghebbende heeft direct contact opgenomen met de ABN AMRO bank."(…)*
- Tijdens de onderhavige procedure is door Consument het standpunt ingenomen dat zij haar oude pas vanaf 20 december 2018 niet meer heeft gebruikt.
- Tijdens de onderhavige procedure is door Consument over haar nieuwe pas verklaard dat zij die op 27 december 2018 heeft geactiveerd en toen voor het eerst heeft gebruikt door € 500,- te pinnen. Dit bedrag heeft zij gepind omdat zij haar studiefinanciering verwachtte. Naar aanleiding van deze opname is door Consument aangevoerd dat het feit dat zij het op 24 december 2018 naar aanleiding van de oplichting bijgeschreven bedrag niet meteen heeft opgemerkt te verklaren is; haar ouders maken wel vaker geld naar haar over. In dat kader is door Consument overgelegd een mutatieoverzicht van haar bankrekening waaruit volgt dat in 2018 op drie data bijgeschreven bedragen van, aldus Consument, haar ouders afkomstig zijn.
- De beëindiging van de bankrekening is ten onrechte op artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden gebaseerd.
- Over de overboeking op 23 december 2018 van € 1,- (zie hiervoor onder 2.8) is door Consument in haar reactie van 19 november 2019 verklaard "(…) *Dat er vervolgens op 23 december 2018 met pas 444 [*oude pas, toevoeging Commissie*] wordt ingelogd, is te verklaren omdat [*naam Consument*] op dat moment haar pinpas kwijt was geraakt, maar nog wel met internetbankieren via de app op haar telefoon overboekingen kon verrichten.(…)".*

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal de Commissie beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR, het Incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie en zal, in het bevestigende geval, beoordeeld worden of de Bank de duur van de registraties dient te verkorten. Tot slot zullen de overige twee onderdelen van de klacht van Consument worden beoordeeld.

Beoordeling registratie in het Incidentenregister en het EVR

4.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in- met name - het EVR en het Incidentenregister voor Consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de Bank maar ook andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377).

4.3 Op het moment van de registratie van de persoonsgegevens van Consument (30 januari 2019) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG), en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht (zie bijlage). De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

4.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een *vermoeden van schuld*, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan (zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710).

4.5 Aan de hiervoor bedoelde maatstaf is naar het oordeel van de Commissie voldaan hetgeen hieronder wordt toegelicht.

4.6 De Commissie is van oordeel dat het gebruik van de bankrekening van Consument, zoals door de Bank is gesteld en door Consument niet weersproken dan wel onvoldoende is weersproken, overeenkomt met de wijze waarop bij fraudezaken van een geldezel gebruik wordt gemaakt, zie hetgeen hiervoor is vastgesteld onder 2.4 en 2.6 tot en met 2.14. In een dergelijk geval wordt de betaalrekening van de geldezel namelijk gebruikt om frauduleus verkregen geld op te storten waarna dit geld met een bankpas bij een geld-automaat wordt opgenomen. Verder wordt een nieuwe betaalpas aangevraagd omdat de geldezel veronderstelt dat de oude pas kwijt is. Die oude pas wordt echter niet door de geldezel geblokkeerd hetgeen voor het welslagen van de fraude van cruciaal belang is. In een dergelijke situatie is dus de betaalpas en de pincode in handen van een fraudeur gekomen. Ten slotte wordt rond het tijdstip waarop de frauduleuze bijschrijving wordt verwacht de opnamelimiet van de rekening verhoogd en het saldo op de rekening veelvuldig gecontroleerd.
Verder zijn er in dit verband door de Bank omstandigheden aangedragen die wijzen op betrokkenheid van Consument bij de fraude. De Commissie overweegt als volgt.

4.7 Over het kwijtraken van de oude pas zijn door Consument onderling tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Zo is door Consument ten overstaan van de politie (zie hiervoor onder 2.20) verklaard dat zij *begin januari 2019* merkte dat de oude pas kwijt was en is door haar tijdens de interne klachtprocedure het standpunt ingenomen dat zij die pas sinds *december 2018* kwijt was en op 20 december 2018 voor het laatst heeft gebruikt, (zie hiervoor onder 3.2, 4e bullet).

4.8 Over het gebruik van de oude pas zijn door Consument onaannemelijke verklaringen afgelegd. In dit kader is van belang dat Consument ter zitting uitdrukkelijk is gevraagd naar de op 23 december 2018 uitgevoerde overboeking naar O.R., zie hiervoor onder

2.8. Consument heeft toen op de vraag of dit bedrag door haar is overgeboekt en wie O.R. is, geantwoord. Consument vertelde dat zij die overboeking had verzorgd naar haar vriendin aan wie zij, onder verwijzing naar het overgelegde mutatieoverzicht van de rekening, wel vaker geld overboekte. Ook is tijdens de zitting door Consument op de vraag of zij en O.R. elkaar vaker in [plaatsnaam 1] troffen en waarom, geantwoord dat dit was omdat Consument in [plaatsnaam 2] woont en O.R. in [plaatsnaam 3]. Een lezing waarop Consument na kennisneming van de door de Bank na de zitting overgelegde mutatie-overzicht tijdens de zitting geen naam van de begunstigde heeft genoemd, het voor haar toen niet duidelijk was dat de vraag betrekking had op O.R., en O.R. inderdaad in [plaatsnaam 2] woont. Verder is door Consument aangevoerd "*6. Dat er vervolgens op 23 december 2018 met pas 444 wordt ingelogd, is te verklaren omdat [naam Consument] op dat moment haar pinpas kwijt was geraakt, maar nog wel met internetbankieren via de app op haar telefoon overboekingen kon verrichten.(…)*".

4.9 De Commissie heeft de Bank verzocht op deze manier van overboeken te reageren. In haar reactie hierop van 28 februari 2020 is door de Bank mede aan de hand van de reeds overgelegde transactieoverzichten toegelicht dat de door Consument gestelde handelwijze onjuist is. De opdracht tot overboeking van € 1,- naar O.R. is door middel van de oude pas via Internetbankieren verzorgd en heeft derhalve niet via de app op de telefoon plaatsgevonden. Consument heeft zich hiertegen na kennisneming van dit standpunt van de Bank in haar reactie van 12 maart 2020 niet verweerd. De conclusie dient derhalve te luiden dat het Consument is geweest die op 23 december 2018 om 5:11 uur met behulp van de oude pas de opdracht heeft gegeven € 1,- over te boeken naar O.R.. De Commissie is indachtig hetgeen hiervoor is overwogen van oordeel dat Consument over het kwijt zijn van de oude pas heeft gelogen en daarmee over haar rol en/of aandeel in deze fraude.

4.10 Hier bovenop wordt nog van belang geacht dat Consument onderling tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over de eerste keer dat zij met de nieuwe pas bij een geldautomaat pinde. Ten overstaan van de politie (zie hiervoor onder 2.20) en tijdens de interne klachtprocedure (zie hiervoor onder 3.2, 4e bullet) is door Consument aangevoerd dat zij medio januari 2019 voor het eerst met de nieuwe pas heeft gepind, terwijl zij in deze procedure het standpunt heeft ingenomen dit op 27 december 2018 voor het eerst gedaan te hebben. Hiernaast is hetgeen door Consument over de geldopname van € 500,- is aangevoerd onaannemelijk. Na de meergenoemde over-boeking van € 1,- op 23 december 2018 wist Consument dan wel kon zij weten dat de studiefinanciering op 21 december 2018 was bijgeschreven en op diezelfde dag ter betaling van het collegegeld was geïncasseerd op grond van een doorlopende machtiging.

Proportionaliteit van de registratie

4.11 De Bank dient bij de registratie in het Incidentenregister het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dit is neergelegd in artikel 5.2.1. sub c PIFI. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor Consument. Ook moet daarbij de duur van de registratie worden betrokken.

4.12 De Commissie stelt vast dat de Bank de wederzijdse belangen heeft afgewogen en op grond daarvan de duur op 8 jaar heeft gesteld. De Commissie gaat hierin mee en betrekt daarbij dat Consument gebruik kan maken van een betaalrekening, zie hiervoor onder 2.22. Consument is derhalve in staat haar eigen financiële belangen te behartigen. Het door Consument niet onderbouwde argument dat zij van de registratie hinder kan ervaren omdat ze wellicht in de toekomst een hypothecaire financiering nodig heeft, leidt niet tot een andere uitkomst.

Incidentenregistratie

4.13 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister. Nu geoordeeld is dat de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, kan de registratie van de gegevens van Consument in het Incidentenregister gehandhaafd blijven.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

4.14 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de Bank op terechte gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

4.15 De hiervoor genoemde registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de Commissie de vordering van Consument tot verwijdering van haar gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissen-administratie moet worden begrepen.

4.16 Op deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, zoals dit in artikel 33 lid 2 sub b UAVG is bepaald, ook voldoende is om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

Beëindiging bankrelatie

4.17 Wat de vordering van Consument tot voortzetting van de bancaire relatie onder deblokkering van de oorspronkelijke rekening betreft, wordt het volgende overwogen. Zoals reeds is overwogen biedt het dossier voldoende steun voor de betrokkenheid van Consument bij de fraude. Anders dan door Consument is gesteld biedt de contractuele relatie van partijen in de zin van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de Bank de bevoegdheid 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. Sterker nog: de contractuele relatie met Consument is hersteld met dien verstande dat sedert medio vorig jaar gebruik gemaakt wordt van een door de Bank aangeboden basisrekening. Tot meer of iets anders is de Bank niet gehouden.

Proceskosten

4.18 Gelet op het feit dat de klacht in al haar onderdelen als ongegrond moet worden beschouwd is er geen aanleiding om de vordering tot vergoeding van de proceskosten toe te wijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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

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

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 (…)*