Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1003
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met fraude met de betaalrekening van Consument heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR. Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers, dan wel verkorting van de duur van de registraties. De Commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van Consument in deze registers voldoende grond aanwezig is. De Bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de Commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist volgens haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier; en 2) het verweerschrift van de Bank.

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 oktober 2020 en partijen hebben hieraan deelgeomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

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

2.2 Op 13 december 2019 heeft Consument een iPhone genaamd 'iPhone van [X]' aan de Betaalrekening gekoppeld.

2.3 Op 10 januari 2020 om 15:33 uur is de opnamelimiet op de Betaalrekening voor de periode 10 tot en met 17 januari 2020 met de Betaalpas verhoogd van € 150,- naar € 10.000,-. Het saldo op de Betaalrekening bedroeg op dat moment circa € 10,-.

2.4 Op 14 januari 2020 om 10:13 uur is met gebruikmaking van de Betaalpas en de pincode een nieuwe mobiele telefoon genaamd '[Y]' aan de Betaalrekening gekoppeld. Hierbij is de pincode in één keer goed ingetoetst.

Over deze koppeling heeft de Bank aan Consument een push-bericht en een sms-bericht gestuurd met de tekst *"(…) 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. (…)"*

2.5 Op 17 januari 2020 zijn er bedragen van € 853,- en € 640,- naar de Betaalrekening overgemaakt (hierna: de Overboekingen).

2.6 Op 17 januari 2020 om 13:14 uur is er met de Betaalpas € 1.500,- van de Betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat in Amsterdam (hierna: de Geldopname). Hierbij is de pincode in één keer goed ingetoetst.

2.7 Op 17 januari 2020 heeft de Bank de Betaalrekening en de Betaalpas geblokkeerd voor gebruik door Consument.

2.8 Op 17 januari 2020 om 14:06 uur heeft Consument telefonisch contact met de Bank opgenomen met de mededeling dat de Betaalpas sinds ongeveer tien dagen niet meer in zijn bezit was.

2.9 Op 17 januari 2020 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de Betaalpas. In het proces-verbaal van aangifte (hierna: het Proces-Verbaal) staat voor zover relevant:

"(…) Ik doe aangifte van diefstal van mijn bankpas. Ik ben ergens vorige week op stap gegaan in Oirsbeek. Dit was volgens mij afgelopen zaterdag 11/1/2020. Ik heb op enig moment in een onbekend cafe met mijn pinpas gepind. Daarna heb ik mijn pinpas in mijn jaszak gedaan. Vandaag, 17/1/2020 wilde ik met mijn pas pinnen en toen zag ik dat mijn pinpas weg was. Die moet gestolen zijn in Oirbeek in het cafe. Ik weet het cafe niet meer van naam en adres en weet ook niet meer wanneer ik gepind had.

(…) Ik zag vervolgens dat vandaag met mijn gestolen pas een bedrag van 1500 euro was gepind bij een geldautomaat in Amsterdam. Ik ben vandaag niet in Amsterdam geweest. Ook zag ik dat met mijn gestolen pas een geldbedrag van 1 cent was afgeschreven van mijn bankrekening ten gunste van de KPN BV, betreffende een simyo.nl simyo. Dit bedrag is vandaag om 13:27 uur afgeschreven. Ik kan dat niet geweest zijn omdat ik op dat tijdstip aan het werk was als dakdekker. Mijn collega's kunnen dat bevestigen. Ik weet ook niet waar die KPN shop ligt. (…)"

2.10 Op 19 maart 2020 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in verband met fraude, meer in het bijzonder (schuld)witwassen als bedoeld in artikel 420bis en artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht geregistreerd in het Intern Verwijzings-register (hierna: het IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR).

2.11 Op 19 maart 2020 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer Betaalrekening]. Op deze rekening is op 17 januari 2020 een bedrag van EUR 1493,00 bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daar is ook aangifte van gedaan. Daarom doen we geen zaken meer met u. (…)

Wat betekent dit voor u?
Voor u betekent dit het volgende.

- *We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben. Wij mogen dat doen volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (…)*
- *We stoppen uw rekeningen 2 weken na dagtekening. Wij hebben uw rekeningen geblokkeerd. U kunt uw rekeningen dus niet meer gebruiken.*
- *(…)*
- *We hebben uw gegevens in ons Incidentenregister gezet. In het Incidentenregister staat wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken is. Uw gegevens blijven 8 jaar in ons Incidentenregister staan.*
- *We hebben genoeg aanwijzingen om aan te nemen dat u een risico bent voor ABN AMRO en andere financiële instellingen. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern/ Extern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan. (…)"*

2.12 Op 23 maart 2020 heeft de moeder van Consument aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Tot mijn grote schrik ontving ik afgelopen vrijdag uw brief waarin staat dat u per direct de relatie stopt met mijn zoon. (…) De reden dat ik hier zo van schrik is dat mijn zoon net zo gedupeerd is door het hele gebeuren en ik kan u ook verzekeren dat hij niks te maken heeft met de fraudeer in deze. Laat ik u uitleggen hoe e.e.a. is gegaan.

Mijn zoon is een puber van 18 met adhd. Hij is erg nonchalant, ik denk dat hij in deze niet veel verschilt met andere pubers. Hij heeft op enig moment zijn bankpas uit zijn beurs gehaald en in zijn jaszak gestopt. (Meerdere malen heb ik hem op het hart gedrukt dat hij deze in zijn beurs moet laten omdat een pasje sneller kwijt kan raken). Aangezien hij alleen maar pint in het weekend heeft hij niet direct in de gaten gehad dat zijn pasje er niet meer was. Wij als ouders krijgen nog steeds pushberichten als er geld op zijn rekening word gestort.

(…) Vervolgens is mijn man samen met [naam zoon] aangifte gaan doen van diefstal van zijn bankpas. Deze aangifte sluit ik bij.

(…) Ik vind het dan ook zeer vreemd dat wij deze uitspraak van jullie ontvangen terwijl wij niet in de gelegenheid zijn gesteld onze kant van dit verhaal te doen. Wij zijn beiden al jarenlange klanten bij de ABN AMRO en hopen dat u op deze beslissing kunt terugkomen. [Consument] is nooit in aanraking geweest met politie of justitie en is net zo goed gedupeerde van deze fraudeur. (…)"

2.13 Op 30 maart 2020 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Uw moeder is het niet eens met de beslissing van de bank om de relatie met u te beëindigen en de opname van uw gegevens in het interne en externe verwijzingsregister. Volgens onze bank zijn de overboekingen afkomstig van fraude. (…)

Wij blijven bij onze beslissing om de relatie met u te beëindigen. (…)

Het bijgeschreven bedrag is afkomstig van fraude en hier is direct over beschikt. Deze gebeurtenis heeft tot ernstig vertrouwensverlies bij de bank geleid. (…)"

2.14 Op 29 april 2020 heeft de gemachtigde van Consument (hierna: de Gemachtigde) aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Om die reden verzoek ik u bewijsmateriaal te verstrekken waaruit blijkt dat cliënt frauduleus richting u heeft gehandeld. (…)"

2.15 Op 14 mei 2020 heeft de Bank aan de Gemachtigde een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U maakt in uw brief namens [Consument] bezwaar tegen het door ABN AMRO beëindigen van de bancaire relatie en de opname van zijn persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister. U vraagt ons om ons standpunt te herzien. Wij hebben besloten om het besluit om de bancaire relatie te beëindigen en de registratie van de persoonsgegevens van [Consument] in het Incidentenregister en het EVR te handhaven. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidentenregister en het EVR en anderzijds het IVR. Daarnaast vordert Consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument zijn onterecht en de Bank heeft de bancaire relatie tussen partijen ten onrechte beëindigd. Hiertoe heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat Consument betrokken was bij de beweerdelijke fraude. De Bank heeft niet duidelijk gemaakt en/of niet onderbouwd op basis waarvan de persoonsgegevens van Consument zijn geregistreerd.
- Consument heeft niets te maken met de fraude en is hier zélf slachtoffer van geworden. De Betaalpas van Consument is gestolen.
- Consument is een puber van 18 jaar met ADHD en is nooit in aanraking geweest met politie of justitie.
- Consument heeft veel last van de registraties. Hij kan geen zorgtoeslag meer ontvangen en ontvangt zijn salaris via zijn ouders.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. In het bevestigende geval zal de Commissie daarna beoordelen of de Bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de Commissie beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, waaraan het IVR gekoppeld is. Ook zal de Commissie beoordelen of de duur van die registraties dient te worden verkort. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is om de bancaire relatie met Consument te herstellen.

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

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

4.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van Consument (19 maart 2020) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

4.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

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

4.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de Overboekingen van fraude afkomstig waren. De Bank heeft dat gesteld en Consument heeft dat – desgevraagd ook ter zitting – niet betwist.

Daarmee staat naar het oordeel van de Commissie vast dat de Overboekingen van fraude afkomstig waren. Ter discussie staat daarentegen of de door de Bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan de fraude opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat Consument hierbij betrokken was. Het is aan de Bank om dit te bewijzen.

4.6 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat alle feiten en omstandigheden in de onderhavige zaak erop wijzen dat Consument de Betaalrekening, daaronder begrepen de Betaalpas inclusief de pincode, aan derden ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de Betaalrekening konden worden bijgeschreven en konden worden opgenomen. Daarmee heeft Consument volgens de Bank frauduleus gehandeld, althans de fraude gefaciliteerd. De Bank beschouwt Consument als een 'katvanger'. Tegenover het standpunt van de Bank heeft Consument aangevoerd dat hij zélf slachtoffer is geworden van diefstal van de Betaalpas en fraude. Volgens Consument hebben derden misbruik gemaakt van de Betaalpas door hiermee geld op te nemen en is hij niet betrokken geweest bij de fraude.

4.7 De Commissie is van oordeel dat de Bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat Consument als 'katvanger' heeft gefungeerd en dat hij in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Voor de Commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan schuldwitwassen (artikel 420 quater Wetboek van Strafrecht). Daartoe is het volgende redengevend. Enkele dagen voordat de Overboekingen hebben plaatsgevonden, is de opnamelimiet van de Betaalrekening verhoogd tot € 10.000,-, terwijl het saldo op de Betaalrekening toen slechts circa € 10,- bedroeg. Op dezelfde dag dat de Overboekingen hebben plaatsgevonden, is met de Betaalpas een bedrag van € 1.500,- van de Betaalrekening opgenomen. Daarbij is de pincode behorende bij de Betaalpas in één keer goed ingetoetst. De Geldopname heeft plaatsgevonden binnen de periode waarvoor de verhoogde opname-limiet gold. Enkele dagen voordat de Overboekingen hebben plaatsgevonden, heeft de Bank Consument middels een push-bericht en een sms-bericht geïnformeerd dat er een nieuwe mobiele telefoon aan de Betaalrekening was gekoppeld en Consument gewaarschuwd voor mogelijke fraude. Ter zitting heeft Consument verklaard dat hij deze berichten weliswaar heeft gelezen, maar naast zich heeft neergelegd. Circa drie kwartier nadat de Overboekingen hebben plaatsgevonden, heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank met de mededeling dat de Betaalpas sinds ongeveer tien dagen niet meer in zijn bezit was. Pas nadat de Overboekingen hebben plaatsgevonden en de Bank de Betaalrekening en de Betaalpas heeft geblokkeerd, heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de Betaalpas.

De hiervoor genoemde omstandigheden – het beschikbaar zijn voor de fraudeur van de Betaalpas en de pincode, het verhogen van de opnamelimiet kort voordat de Overboekingen hebben plaatsgevonden en pas aangifte doen van de diefstal van de Betaalpas nadat de Betaalrekening en de Betaalpas door de Bank waren geblokkeerd – passen bij het handelen van iemand die als 'katvanger' fungeert.

4.8 Hetgeen Consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande niet anders. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt. Dat er op 14 januari 2020 om 10:13 uur met gebruikmaking van de Betaalpas en de pincode een nieuwe (onbekende) mobiele telefoon genaamd 'TCL 5059D' aan de Betaalrekening werd gekoppeld, had bij Consument vragen moeten oproepen. Ter zitting heeft Consument hierover verklaard dat de mobiele telefoon van zijn stiefvader ook aan de Betaalrekening is gekoppeld en dat hij het om die reden niet vreemd vond dat er een nieuwe (onbekende) mobiele telefoon aan de Betaalrekening werd gekoppeld. De Commissie vindt dat een onwaarschijnlijke verklaring. Die verklaring is des te onwaarschijnlijker nu vast staat dat de Bank Consument met een pushbericht en een sms-bericht heeft gewaarschuwd voor mogelijke fraude met deze nieuwe (onbekende) mobiele telefoon. Naar het oordeel van de Commissie had Consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat er iets niet pluis was. Bij de verklaring van Consument over de diefstal van de Betaalpas plaatst de Commissie ook vraagtekens. In het Proces-Verbaal heeft Consument verklaard dat hij op zaterdag 11 januari 2020 in een café in Oirsbeek met de Betaalpas pinbetalingen heeft verricht. De Bank heeft echter onweersproken gesteld dat er die dag geen betalingstransacties met de Betaalpas hebben plaatsgevonden. Dat maakt de verklaring van Consument ongeloofwaardig. De Commissie vindt ook de verklaring van Consument over de diefstal van de Betaalpas hoogst onwaarschijnlijk. Vast staat dat er op 17 januari 2020 om 13:14 uur met de Betaalpas € 1.500,- van de Betaalrekening is opgenomen bij een geldautomaat in Amsterdam. Consument heeft hierover verklaard dat hij op het moment van de Geldopname niet in Amsterdam is geweest. Voor de Commissie blijft het dan een raadsel hoe de Geldopname heeft kunnen plaatsvinden. Vaststaat immers dat de pincode bij de Geldopname in één keer goed is ingetoetst. Consument heeft hierover geen verklaring gegeven.

4.9 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de Commissie tot het oordeel dat de Bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR de conclusie heeft mogen trekken dat Consument betrokken was bij de in rechtsoverweging 4.7 genoemde vorm van fraude en dat hij hierin de rol van 'katvanger' heeft gespeeld, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de Commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van Consument voldeden aan de hiervoor onder 4.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

4.10 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. Ook mag de duur van de registratie, die in casu acht jaar is, niet disproportioneel zijn. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9. 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.

4.11 In dat verband heeft Consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registraties van zijn persoonsgegevens. Hij kan geen zorgtoeslag meer ontvangen en ontvangt zijn salaris via zijn ouders. Daartegenover heeft de Bank het standpunt ingenomen dat Consument niet heeft gesteld, althans onvoldoende heeft onderbouwd dat er uitzonderlijke bijzondere persoonlijke omstandigheden aan de orde zijn waaruit blijkt dat Consument door de registratie onevenredig in zijn persoonlijke belangen wordt getroffen. De Commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de Bank dient te prevaleren. Consument heeft zijn stellingen onvoldoende onderbouwd. Consument heeft geen stukken in het geding gebracht waaruit blijkt dat hij geen zorgtoeslag meer kan ontvangen. Verder is onduidelijk gebleven hoe hij in zijn belangen geraakt wordt doordat hij zijn salaris via zijn ouders ontvangt. Als Consument in dit verband nadere gegevens verschaft, zou dit voor de Bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding kunnen geven. Mocht Consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan hij de Bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken. Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3. De andere argumenten die Consument heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Gezien het voorgaande acht de Commissie een registratieduur van acht jaren proportioneel.

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

4.12 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Nu de Commissie voor een kortere duur van de registratie in het Incidentenregister dan in het EVR geen aanleiding ziet, dient de duur van de registratie in het Incidentenregister ook te worden gehandhaafd op acht jaren.

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

4.13 Vervolgens is de vraag aan de orde of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie.

Deze registers vormen het *interne* waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De Commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoons-gegevens van Consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van haar persoons-gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenisseinadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

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

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

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

4.16 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.

Is de Bank verplicht om de bancaire relatie met Consument te herstellen?

4.17 Vervolgens komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de Bank verplicht is om de bancaire relatie met Consument te herstellen. De Bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met 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 (zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). In het onderhavige geval heeft de Bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. De Commissie is duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband (meer) bestaat. Dat is geen onaanvaardbaar standpunt. De Bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door Consument gevorderd.

Conclusie

4.18 De conclusie is dat de Bank niet gehouden is de persoonsgegevens van Consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De Bank is evenmin gehouden de duur van deze registraties te verkorten. Ook hoeft de Bank de bancaire relatie met Consument niet te herstellen.

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.