Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-544
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. J. van der Groen, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol)

Samenvatting

Registratie. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument in de diverse registers (EVR, Incidentenregister, IVR en Gebeurtenissenadministratie) opgenomen, omdat Consument zich schuldig zou hebben gemaakt aan fraude door een acceptgiro te vervalsen. De Bank wijst erop dat het handschrift op de bewuste acceptgiro grote gelijkenis vertoont met het handschrift van Consument. De Commissie heeft de Bank in de gelegenheid gesteld om een handschriftdeskundige in te schakelen, maar de Bank heeft daarvan afgezien. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Consument de acceptgiro zelf heeft ingevuld. De conclusie is dan ook dat de Bank de registratie van de persoonsgegevens van Consument uit de diverse registers dient te verwijderen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; 4) de dupliek van de Bank; en 5) het e-mailbericht van de Bank van 20 mei 2020.

1.2 De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument hield bij de Bank een zakelijke betaalrekening aan (hierna: de zakelijke betaalrekening). Deze rekening stond op naam van [naam stichting], een stichting waarvan Consument enig bestuurder is.

2.2 Op 26 juni 2019 is op de zakelijke betaalrekening een bedrag van € 900,00 bijgeschreven. De opdracht hiertoe is verstrekt door middel van een acceptgiro.

2.3 Op deze acceptgiro stond het rekeningnummer van [naam stichting] voorgedrukt. Het bedrag van € 900,00 is handgeschreven, evenals de naam van de rekeninghouder en het rekeningnummer van de rekening waarvan het geldbedrag is afgeschreven. Het betreft de en/of-rekening van mevrouw X en haar dochter. Verder is op de acceptgiro een handtekening gezet, die lijkt op de handtekening van mevrouw X.

2.4 Op 4 juli 2019 heeft de dochter van mevrouw X aangifte gedaan bij de politie. Hierin heeft de dochter van mevrouw X het volgende verklaard:

"(…)
Op 28 juni 2019 omstreeks 16:15 uur controleerde ik de gezamenlijke rekening die ik samen met mijn moeder heb.
(…)
Ik zag op bovengenoemde rekening dat er een bedrag van 900,00 euro was afgeschreven met als omschrijving: (…)

Ik ben bij mijn moeder navraag gaan doen om zij misschien haar handtekening op een acceptgiro had geplaatst en of zij iets wist van een afschrijving van 900,00 euro.
Mijn moeder gaf aan van niets te weten en ook niets te hebben ondertekend.
Ik ben daarna direct telefonisch contact op gaan nemen met de ING Bank.
(…)"

2.5 De Bank heeft de bijschrijving van € 900,00 op de zakelijke betaalrekening ongedaan gemaakt.

2.6 Op 17 juli 2019 heeft de Bank Consument per brief medegedeeld dat zijn zakelijke betaalrekening naar voren is gekomen in een onderzoek naar fraude. De Bank heeft aangegeven dat zij daarom voornemens is de bancaire relatie met (de stichting van) Consument te beëindigen. Daarnaast zijn de persoonsgegevens van Consument voor acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR).

In haar brief geeft de Bank de volgende motivering:

"Op 26-6-2019 is er een bedrag van €900,00 op uw rekening bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig van rekening [rekeningnummer van mevrouw X], waarvan de rekeninghouder geen opdracht tot deze overboeking heeft gegeven. De benadeelde partij heeft aangifte gedaan bij de politie van de frauduleuze handelingen."

Vordering van Consument

2.7 Consument vordert dat de Bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit de diverse registers. Daarnaast vordert Consument dat de Bank het bedrag van € 900,00 aan hem terugbetaalt. Tot slot vordert Consument een aanvullende schadevergoeding van € 300,00, waardoor de totale vordering op € 1.200,00 uitkomt. Verder vordert Consument wettelijke rente berekend vanaf 21 september 2019.

2.8 Hieraan legt Consument het volgende ten grondslag. Consument heeft schoonmaak-werkzaamheden voor mevrouw X verricht en hij heeft daar € 900,00 voor in rekening gebracht. Consument had dus recht op dit geldbedrag. Het is dan ook onterecht dat de Bank de bijschrijving op de zakelijke betaalrekening ongedaan heeft gemaakt. Consument betwist dat hij de (handtekening op de) acceptgiro vervalst heeft. Consument stelt dat hij de acceptgiro naar het huisadres van mevrouw X heeft gestuurd. Consument kan de acceptgiro niet zelf ingevuld en naar de Bank verstuurd hebben, want op dat moment verbleef hij in het buitenland. Hij wordt dan ook vals beschuldigd. Consument heeft bij de politie aangifte gedaan tegen de dochter van mevrouw X van het doen van een valse aangifte.

Verweer van de Bank

2.9 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Als meest verstrekkende verweer heeft de Bank aangevoerd dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

2.10 Inhoudelijk voert de Bank het volgende aan. De dochter van mevrouw X heeft in haar aangifte bij de politie verklaard dat de acceptgiro zonder medeweten en toestemming van mevrouw X is ingevuld. Op de acceptgiro is het rekeningnummer van de stichting voorgedrukt (als begunstigde). Consument is als enig bestuurder van de stichting de enige die er belang bij had dat de acceptgiro zou worden verwerkt. Op grond daarvan kan het niet anders zijn dan dat Consument de acceptgiro zelf heeft ingevuld en ondertekend of dat een derde dat namens hem heeft gedaan en dat hij of de derde de acceptgiro vervolgens naar de Bank heeft gestuurd en derhalve niet naar het huisadres van mevrouw X. Voor zijn stelling dat hij de acceptgiro niet heeft ingevuld, maar blanco aan mevrouw X heeft gestuurd overlegt Consument geen enkel bewijs.

2.11 Verder heeft de Bank aangegeven dat zij het handschrift op de acceptgiro heeft vergeleken met het handschrift van Consument. De Bank stelt dat het handschrift op de acceptgiro grote gelijkenis vertoont met het handschrift van Consument. Daarentegen komt de handtekening op de acceptgiro niet overeen met de handtekening van mevrouw X zoals die is vastgelegd in de administratie van de Bank. Op grond daarvan komt de Bank tot de conclusie dat de acceptgiro naar alle waarschijnlijkheid is ingevuld door Consument en dat hij zich daarmee schuldig heeft gemaakt aan fraude.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de Commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, dient zij zich eerst uit te spreken over de behandelbaarheid van de klacht. De Bank heeft namelijk betoogd dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

3.2 De Bank wijst erop dat de Commissie op grond van haar Reglement alleen klachten van een 'Consument' kan behandelen en volgens de Bank is Consument geen 'Consument' in de zin van het Reglement. Op grond van artikel 60 van het Reglement is een 'Consument' een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Volgens de Bank is daar in het onderhavige geval geen sprake van. Het gaat namelijk om de *zakelijke* betaalrekening; deze rekening was enkel en alleen bestemd voor financiële transacties inzake de beroepsactiviteiten van Consument.

3.3 De Commissie gaat niet geheel mee in het formele verweer van de Bank. De Bank gaat weliswaar uit van het juiste uitgangspunt, maar in artikel 60 van het Reglement is ook bepaald dat "*onder het begrip Consument wordt tevens begrepen: (…) d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht*". Aangezien een klacht over de verwerking van persoonsgegevens een privacyklacht is, is Consument, voor zover hij klaagt over de registratie van zijn persoonsgegevens, 'Consument' in de zin van het Reglement. In zoverre is zijn klacht dus wél behandelbaar. Vergelijk Geschillencommissie Kifid nr. 2019-535.

3.4 De klacht van Consument ziet echter niet alleen op de registratie van zijn persoonsgegevens, maar ook op het feit dat de Bank de (volgens haar frauduleuze) bijschrijving van het geldbedrag van € 900,00 ongedaan heeft gemaakt. Het ongedaan maken van deze bijschrijving kan niet als een verwerking van persoonsgegevens worden gezien. Het is dan ook geen 'Privacyklacht'.

Aangezien het om de *zakelijke* betaalrekening van Consument gaat, is hij – nog daargelaten dat de zakelijke rekening op naam van een (andere) (rechts)persoon staat – wat betreft dit klachtonderdeel geen 'Consument'. Dit klachtonderdeel is dus niet behandelbaar.

3.5 Dit betekent dat de Commissie alleen de klacht over de registratie van zijn persoonsgegevens in behandeling kan nemen. Met andere woorden: de Commissie zal zich dus alleen uitspreken over de vraag of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in de diverse registers.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht over de registratie

3.6 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het Incidentenregister en het bijbehorende EVR verstrekkende consequenties voor Consument kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de Bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consument weigeren of deze slechts 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 ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377.

3.7 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol) en de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (U)AVG en het Protocol. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol 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.

3.8 In de onderhavige zaak staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie.De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument immers in de diverse registers geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude.

Volgens de Hoge Raad geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens dat 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 redelijk 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.

Is er een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld?

3.9 De Commissie stelt voorop dat het aan de Bank is om te bewijzen dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. In essentie voert de Bank twee punten aan. In de eerste plaats wijst de Bank erop dat (de stichting van) Consument de begunstigde is van de bijschrijving en dat de dochter van mevrouw X aangifte heeft gedaan. In de tweede plaats stelt de Bank dat het handschrift op de acceptgiro grote gelijkenis vertoont met het handschrift van Consument.

3.10 Wat betreft het eerste punt overweegt de Commissie dat het feit dat Consument op zijn zakelijke betaalrekening een geldbedrag heeft ontvangen dat afkomstig is van de gezamenlijke rekening van mevrouw X en haar dochter, terwijl de dochter van mevrouw X aangeeft dat haar moeder daar geen opdracht toe heeft gegeven, op zijn minst enige vragen oproept. Consument heeft hier evenwel - gedeeltelijk - een verklaring voor gegeven. Consument stelt namelijk dat hij werkzaamheden voor mevrouw X heeft verricht en dat hij daarom recht heeft op het geldbedrag van € 900,00. Volgens Consument is dit mondeling overeengekomen. De Commissie overweegt dat - nu dit niet schriftelijk is vastgelegd - hier geen bewijs van is. En daarmee is het dus het woord van Consument tegenover het woord van de dochter van mevrouw X. De juistheid van de verklaring van Consument is dan ook niet komen vast te staan. Dit betekent dat het enkele feit dat (de stichting van) Consument de begunstigde was van de bijschrijving van € 900,00, in dit geval onvoldoende is om aan te nemen dat Consument betrokken is geweest bij fraude.

3.11 Wat betreft het tweede punt – het handschrift op de acceptgiro – overweegt de Commissie als volgt. Het handschrift op de acceptgiro mag dan misschien gelijkenis vertonen met het handschrift van Consument, maar daarmee staat nog niet vast dat het daadwerkelijk het handschrift van Consument is.

De enige manier om dit met voldoende zekerheid vast te stellen, is om door een handschriftdeskundige onderzoek te laten verrichten. De Commissie heeft de Bank daarom in de gelegenheid gesteld om een handschriftdeskundige in te schakelen.

3.12 De Bank heeft echter aangegeven dat zij afziet van het laten verrichten van een dergelijk onderzoek. De Bank heeft dit als volgt toegelicht. Om tot een zo goed mogelijk onderzoeksresultaat te kunnen komen dient de handschriftdeskundige te kunnen beschikken over het origineel van de acceptgiro. De Bank beschikt niet meer over de originele acceptgiro. Deze is (zoals te doen gebruikelijk) na ontvangst door de Bank ingescand, waarna het origineel is vernietigd. Aan de hand van de kopieën kan een handschriftdeskundige niet met zekerheid vaststellen of de acceptgiro door Consument is ingevuld. Bovendien kan Consument de acceptgiro ook door iemand anders in hebben laten vullen. Zelfs als uit het onderzoek zou blijken dat Consument de acceptgiro waarschijnlijk niet zelf heeft ingevuld betekent dit dus nog niet dat hij niet betrokken is geweest bij de vervalsing – zo betoogt de Bank.

3.13 Dat de Bank niet meer over het origineel van de acceptgiro beschikt, is een gevolg van haar beleidskeuze om acceptgiro's na ontvangst te vernietigen. Dat de Bank om die reden afziet van het laten verrichten van een handschriftonderzoek, is eveneens een keuze van de Bank. De Commissie respecteert beide keuzes, maar het betekent wel dat de Bank nu niet heeft kunnen aantonen dat Consument de acceptgiro heeft ingevuld. Wat betreft het door de Bank opgeworpen argument dat Consument de acceptgiro door iemand anders kan hebben laten invullen, geldt het volgende. Het is best mogelijk dat iemand anders de acceptgiro heeft ingevuld, maar om tot de conclusie te kunnen komen dat Consument daarbij betrokken is geweest, moet wel aangetoond worden dat dit bijvoorbeeld *in opdracht van (of in samenwerking met)* Consument is gebeurd. In het onderhavige geval is dit echter niet aangetoond door de Bank.

3.14 Dit alles leidt tot de slotsom dat niet is komen vast te staan dat Consument de hand heeft gehad in het invullen/ondertekenen van de acceptgiro als hiervoor bedoeld. Dit betekent dat niet voldaan is aan de in overweging 3.8 genoemde maatstaf. De Commissie komt daarom tot de conclusie dat de Bank de registratie van de persoonsgegevens van Consument uit het EVR dient te verwijderen.

Wat betekent dit voor de registratie in het Incidentenregister?

3.15 Deze registratie moet eveneens worden verwijderd. Er is namelijk niet langer voldaan aan 3.1.1 van het Protocol. Nu de betrokkenheid van Consument bij fraude niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend.

De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, overweging 29 e.v. en Geschillencommissie Kifid 2018-377, onder 4.6.

Wat betekent dit voor de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.16 Hoewel de brief van 17 juli 2019 (zie overweging 2.6) enkel spreekt van opname in het Incidentenregister en in het EVR, blijkt uit latere stukken van de Bank dat de persoonsgegevens van Consument ook zijn opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). In die stukken worden de registraties in het EVR en in het IVR in één adem genoemd (in de zin dat de Bank geen andere grondslag noemt voor de registratie in het IVR). Aangezien de grondslag voor de registratie in het EVR is weggevallen en de Bank voor de registratie in het IVR geen andere grondslag heeft aangedragen, dient de Bank tevens de registratie in het IVR (en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie) te verwijderen. Zie in vergelijkbare zin Geschillencommissie Kifid 2020-195, overweging 3.10.

Heeft Consument recht op schadevergoeding?

3.17 Consument heeft een schadevergoeding van € 1.200,00 gevorderd. Dit bedrag bestaat enerzijds uit een bedrag van € 900,00 (namelijk de bijschrijving die door de Bank ongedaan is gemaakt) en anderzijds uit een niet nader toegelicht bedrag van € 300,00 (als materiële schadevergoeding). In overweging 3.4 is toegelicht dat de Commissie de klacht over de ongedaan gemaakte bijschrijving van € 900,00 niet kan behandelen. Blijft over het bedrag van € 300,00. Aangezien dit bedrag niet nader is onderbouwd en de Commissie verder ook geen aanknopingspunten ziet voor een dergelijke schadevergoeding, zal de Commissie de vordering tot schadevergoeding van € 300,00 afwijzen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de registraties in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR moet doorhalen.

Voor het overige wijst de Commissie de vordering af dan wel verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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

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.