Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0648

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, mr. dr. K. Engel, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 maart 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	29 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens in de interne registers van de bank. Een klant van de bank heeft geld overgemaakt naar de betaalrekening van de consument en is daarbij slachtoffer geworden van oplichting (phishing in combinatie met spoofing). Een groot deel van het geld kon dankzij de blokkering van de rekening van de consument worden veiliggesteld. De bank heeft de gegevens van de consument geregistreerd in haar interne registers voor de duur van acht jaar. De consument vordert dat zijn gegevens uit die registers worden verwijderd of dat de registratieduur wordt verkort. De commissie oordeelt dat de registraties onverkort gehandhaafd mogen blijven. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De consument heeft over twee financieel dienstverleners klachten ingediend die bij Kifid apart zijn geregistreerd onder de nummers [nummer 1] en [nummer 2]. De commissie heeft beide klachten gelijktijdig behandeld tijdens de mondelinge behandeling op 29 maart 2022. De uitspraak heeft betrekking op de klacht van de consument tegen de bank.

1.2 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 klacht-formulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2022. De consument was toen afwezig wegens ziekte. De gemachtigde van de consument mr. A.J.T.J. Meuwissen nam toen (met instemming van de consument) digitaal aan de zitting deel. Namens de bank was aanwezig de heer [naam] (medewerker veiligheids-zaken). De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. I.H.C. Jans (advocaat).

1.4 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 Op de betaalrekening van de consument die hij aanhoudt bij de ING is € 9.000,- gestort dat afkomstig is uit oplichting. Van deze oplichting heeft de benadeelde die bij de bank rekeningen aanhoudt aangifte gedaan bij de politie.

2.2 Uit die aangifte volgt dat de benadeelde op 13 mei 2020 is gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerkster (verder: oplichtster) van de bank. Deze oplichtster vertelde toen dat iemand had geprobeerd geld van de rekening van de benadeelde af te halen en dat daarom haar geld veilig gesteld moest worden. Van de rekening van de benadeelde is € 9.000,- naar de rekening van de consument overgemaakt.

2.3 Omdat de betaalrekening van de consument kort na de bijschrijving door de ING is geblokkeerd, mislukte een contante geldopname. Van het overgeboekte bedrag kon (vanwege een debetstand) € 8.995,31 veiliggesteld worden. Dat bedrag is naar de benadeelde overgemaakt.

2.4 Nadat de bank hierover contact met de ING opnam en de persoonsgegevens van de consument ontving, heeft zij de consument op 9 september 2020 laten weten dat zijn persoonsgegevens voor acht jaar in de interne registers en het Incidentenregister zijn geregistreerd vanwege diens betrokkenheid bij de oplichting.

2.5 De consument heeft hiertegen bezwaar aangetekend bij de bank. De consument heeft daarbij over zijn contact met de ING op 13 mei 2020 een foto van een sms-bericht van de ING overgelegd waarin staat: *"(…) Op jouw verzoek hebben we je ING Betaalpas met volgnummer* [nummer] *geblokkeerd voor geld- en betaalautomaten. (…)"*. Links bovenaan op de foto staat: 14:06.

2.6 De bank heeft de bezwaren van de consument niet gehonoreerd en de registratie van zijn persoonsgegevens in de interne registers (Interne Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie) gehandhaafd. De registratie in het Incidentenregister is geëindigd na afronding van het door de bank naar de oplichting verrichte onderzoek.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit de interne registers van de bank worden verwijderd of de registratieduur moet worden verkort. De consument is op geen enkele wijze bij de oplichting betrokken geweest.

De consument heeft zijn rekening, bankpas, pincode en de Mobiel Bankieren-app daarvoor niet ter beschikking gesteld. De consument voert aan dat hij na de ontdekking van de bijschrijving direct met de ING contact opnam om zijn rekening te blokkeren en dat daardoor de gelden zijn veiliggesteld. In dat kader heeft de consument foto's overgelegd van zijn telefoon, zie hiervoor onder 2.5. De consument heeft bij de oplichting ook geen enkel belang omdat hij periodiek zijn rekening-afschriften vanwege zijn bijstandsuitkering (waarvan hij vanwege een ongeneeslijke ziekte afhankelijk is) aan de gemeente moet tonen. Een bijschrijving zoals in dit geval zou niet alleen tot nader onderzoek leiden maar ook tot het stopzetten van zijn uitkering. De consument stelt slachtoffer te zijn geworden van 'phishing met zijn bankpas'.

2.8 De consument is van mening dat de bank haar verwijten niet heeft onderbouwd en ten onrechte afgaat op hetgeen door de ING met de bank is gedeeld. Hiermee heeft de bank de goede naam en eer van de consument beschadigd. Ook heeft de consument tegen het besluit van ING om zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers en zijn bankrelatie te beëindigden bij Kifid een klacht ingediend. De consument bankiert thans elders.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in haar interne registers te weten het Interne Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie en, als dat het geval is, of de registratieduur moet worden verkort. De commissie is van oordeel dat de bank tot registratie mocht overgaan en de duur daarvan niet hoeft te worden verkort. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch kader IVR en Gebeurtenissenadministratie

3.2 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwings-systeem 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 met het oog op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissen-administratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank.

Door opname van de verwijzingsgegevens in het IVR kan de eigen organisatie van de bank opmerkzaam worden gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent ook dat de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De opname van de persoonsgegevens in deze interne registers van de bank is slechts gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

3.3 In deze procedure moet geoordeeld worden over de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens. De bank heeft de gegevens van de consument namelijk geregistreerd omdat hij bij oplichting betrokken zou zijn. Een dergelijke verwerking is rechtmatig als en voorzover die noodzakelijk is voor de belangen van de bank, tenzij de belangen of grondrechten van de consument zwaarder wegen dan de belangen van de bank.[1] Een dergelijke verwerking door de bank is rechtmatig als het strafbare feiten betreffen die jegens de bank zijn gepleegd.[2]

3.4 Bovendien heeft de Hoge Raad over de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens bepaald dat die gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als een strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van de wet kunnen dragen.[3] Als maatstaf heeft hierbij te gelden dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren.

De bank mocht in dit geval de persoonsgegevens voor 8 jaar registreren

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank haar stelling over de betrokkenheid van de consument bij de oplichting voldoende heeft bewezen. Hiertoe overweegt de commissie als volgt.

3.6 Uit de aangifte van de benadeelde volgt dat zij door de oplichtster (zie nr. 2.2 hiervoor) is benaderd met als inzet haar geld afhandig te maken. Dit is gelukt en het geld van de benadeelde is overgemaakt naar de rekening van de consument. Uit de feiten volgt ook dat er voorbereidingshandelingen hebben plaatsgevonden om het geld van de rekening van de consument af te halen. De opnamelimiet voor het opnemen van geld bij een pinautomaat is verhoogd en er is een nieuw telefoontoestel aan de Mobiel Bankieren-app van de consument toegevoegd.

3.7 In dit kader is tevens van belang dat deze vorm van oplichting alleen succesvol kan zijn als het mogelijk is het geld ook werkelijk in handen te krijgen.

---

[1] Zie artikel 10 AVG in combinatie met artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG.
[2] Zie artikel 33 UAVG lid 2 sub b.
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Hiervoor is de medewerking van de rekeninghouder van de begunstigde rekening, in dit geval de consument, een noodzakelijke voorwaarde. De consument is immers als rekeninghouder bevoegd en in staat om over zijn rekening te beschikken en met zijn bankpas en geheime pincode het geld op te nemen.

3.8 Daar komt bij dat de consument geen verklaring heeft gegeven over wat er is voorgevallen en hoe het mogelijk is dat zijn betaalrekening bij de oplichting betrokken is geraakt. Bovendien staat vast dat de betaalpas van de consument niet uit zijn bezit is geweest en daadwerkelijk een poging tot geldopname is gedaan kort na de bijschrijving, maar deze opname is mislukt vanwege de blokkering van de rekening door ING. De stelling van de consument dat door zijn handelwijze het geld van de benadeelde kon worden veiliggesteld omdat hij direct na de bijschrijving met de bank daarover contact opnam, volgt dus niet uit de feiten. Het tijdstip dat op de foto van de mobiele telefoon staat is het tijdstip waarop de foto is gemaakt. Als de consument had willen aantonen dat hij na de bijschrijving en vóór de mislukte geldopname de bank had gebeld dan had hij dat kunnen doen door de belgeschiedenis te overleggen. De consument heeft dat echter niet gedaan.

3.9 De hiervoor geschetste feiten en omstandigheden sluiten aan op het gedragspatroon van iemand die als geldezel optreedt. De handelwijze van de consument past in dit patroon. Hiervan gaat de commissie ook uit omdat de consument zijn betrokkenheid bij de oplichting jegens de bank niet heeft kunnen ontzenuwen. Dit leidt tot de conclusie dat de bank de persoonsgegevens van de consument in haar interne registers mocht registreren.

Zijn de registraties proportioneel?

3.10 Bij het beantwoorden van de vraag of de registraties proportioneel zijn, dient het belang van de financiële sector te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registraties, die in dit geval op acht jaar is gesteld, niet disproportioneel zijn. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registraties van de gegevens van de consument in de interne registers die zuiver intern werken (binnen de groep van financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt) zwaarder weegt dan de belangen van de consument. De consument heeft zijn belangen niet of nauwelijks onderbouwd en beschikt inmiddels (weer) over een betaalrekening. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de duur van de registraties van acht jaar gehandhaafd kan blijven. Ook het klachtonderdeel tot verkorting van de registratieduur wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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:

a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op

grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(…)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(…)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.