Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0916

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A. Boer, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR, omdat hij als geldezel heeft gefungeerd. Daarnaast heeft de bank de bankrelatie beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit deze registers althans verkorting van de registratieduur. Daarnaast vordert hij herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in alle registers mocht opnemen en dat de registratieduur van acht jaar in dit geval proportioneel is. Ook hoeft de bank de bankrelatie niet te herstellen. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument in persoon aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. C.C.J.L. Huurman, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 1], Senior Legal Counsel en mevrouw mr. [naam 2], Senior Legal Counsel.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Hij beschikte over een betaalpas met pincode en maakte ook gebruik van online bankieren. Op de relatie tussen de bank en de consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 20 juni 2022 is vanaf een Italiaanse betaalrekening van een bedrijf een bedrag van € 33.260,19 bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. In de periode van 21 juni 2022 t/m 27 juni 2022 heeft de consument het bedrag grotendeels gebruikt door onder meer opnames met zijn betaalpas, de aankoop van bitcoins, overboekingen naar derden, familieleden dan wel bekenden en overboekingen naar derden met buitenlandse rekeningen te doen. Op 28 juni 2022 heeft de bank de betaalrekening, de betaalpas en het internetbankieren van de consument geblokkeerd. Hierbij is een bedrag van € 2.657,19 veiliggesteld en teruggeboekt naar het benadeelde bedrijf.

2.3 Het hiervoor genoemde bedrag van € 33.260,19 bleek afkomstig van fraude; door gebruik te maken van een vals e-mailadres, zogenaamd vanuit het management van het bedrijf, is de bedrijfsadministratie ertoe bewogen om in totaal € 127.420,49 over te maken naar drie verschillende rekeningnummers waaronder de betaalrekening van de consument. Het bedrijf heeft op 5 juli 2022 aangifte gedaan bij de politie.

2.4 Per brief van 13 juli 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat op 20 juni 2022 een bedrag van € 33.260,19 op zijn betaalrekening was bijgeschreven en dat dit bedrag frauduleus verkregen was. In de brief staat voorts vermeld dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor de duur van acht jaar. In diezelfde brief heeft de bank de bancaire relatie met de consument op grond van artikel 35 ABV opgezegd.

2.5 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties en de beëindiging van de bankrelatie. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vorderingen van de consument

2.6 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, Incidentenregister en IVR althans verkorting van de opnameduur in deze registers. Daarnaast vordert de consument herstel van de bankrelatie.

2.7 Ter onderbouwing stelt de consument dat de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en het IVR op onterechte gronden is geschied, althans dat de registraties of de duur daarvan buitenproportioneel zijn. Ook stelt de consument dat de bank op onterechte gronden de bankrelatie heeft beëindigd. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:

- De consument ontkent dat hij fraude heeft gepleegd; de bank merkt hem ten onrechte aan als money mule. Hij hoefde niet te vermoeden dat het bijgeschreven bedrag afkomstig was uit fraude. Ook is het niet onwaarschijnlijk dat het OM onvoldoende bewijs heeft gezien voor een bewezenverklaring van een strafbaar feit, want de consument is niet strafrechtelijk vervolgd. De consument heeft (ter zitting) over de gebeurtenissen het volgende verklaard. In 2018 heeft hij een vrouw (hierna: vriendin) leren kennen via een datingsite; hij vertrouwde haar en ze hadden veel contact via Skype. Zij liet de consument geloven dat zij een relatie met elkaar hadden. Op enig moment heeft de consument een bedrag van € 3.000,- geleend aan de vriendin in verband met een ziekenhuisopname van haar dochter. Om het geleende bedrag te kunnen terugkrijgen, heeft hij meegewerkt aan het verzoek van de vriendin om geld van haar oom op zijn betaalrekening te ontvangen. Vervolgens heeft de vriendin de consument via Skype instructies en rekeningnummers, waar de bedragen naar moesten worden overgemaakt, gegeven. De consument heeft vervolgens de transacties uitgevoerd. De consument heeft hieraan meegewerkt omdat hij zijn vriendin niet kwijt wilde en hij het aan haar uitgeleende bedrag terug wilde. Ook was hij bang dat hij problemen zou krijgen met de oom als hij niet meewerkte; hij had geen andere keuze.
- De consument is een kwetsbaar persoon, die meerdere trauma's in zijn leven heeft opgelopen. Hij is ook gediagnosticeerd met PTSS en hij is hier ook voor behandeld. Gelet hierop is het daarom de vraag of hij wist of redelijkerwijs had moeten vermoeden dat het gestorte bedrag uit fraude afkomstig was.
- De registraties en de duur daarvan zijn niet proportioneel omdat de consument niets te maken heeft met de fraude en de gevolgen van deze registraties ingrijpend zijn. De registraties hebben een grote impact op de consument; hij schaamt zich voor het feit dat hij te goed van vertrouwen is geweest en dat de bank daardoor geen vertrouwen meer in hem heeft. Ook verergeren zijn psychische klachten door de registraties. Hoewel de consument beschikt over een betaalrekening bij een andere bank, heeft hij er belang bij dat hij zonder belemmeringen aan het financiële verkeer kan deelnemen.

Het verweer van de bank

2.8 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie dient te beoordelen of de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers gerechtvaardigd zijn. De commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn, proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is. Ook zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen.

3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

Wat is het juridisch kader voor registratie van de persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.3 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van 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 de 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 de consument in de genoemde registers.[1]

3.4 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd wanneer de registraties in overeenstemming zijn met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b 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.

[1] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

Het moet gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar alleen een verdenking is 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.[2] Het is aan de bank om die betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het EVR?

3.6 Tussen partijen staat niet ter discussie dat een door middel van fraude verkregen bedrag is bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. Ook staat vast dat nagenoeg dit gehele bedrag vervolgens door de consument is doorgesluisd c.q. is opgenomen. Het antwoord op de vraag of de consument hierbij betrokken is geweest, houdt partijen wel verdeeld. Ter discussie staat of deze feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan (een poging en/of deelneming aan) een vorm van witwassen opleveren.

3.7 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de gegevens van consument terecht zijn geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Zo heeft de consument erkend te hebben meegewerkt aan een verzoek van zijn vriendin om geld van haar oom (voor de consument een onbekende) op zijn betaalrekening te laten storten en dat hij dit bedrag vervolgens zelf heeft doorgesluisd/betaald. De consument heeft zijn stelling dat van hem niet verwacht had kunnen worden dat hij wist, of redelijkerwijs had moeten weten dat het geld van fraude afkomstig was onvoldoende onderbouwd. Daarbij is volgens de bank van belang dat de gang van zaken in het onderhavige geval grote gelijkenissen vertoont met het algemene stramien van een money mule/geldezel. Personen die hun betaalrekening beschikbaar stellen waarop ontvreemde gelden kunnen worden overgeboekt, zogenoemde 'geldezels', vormen volgens de bank een essentieel onderdeel in de keten van bankfraude. Door de betaalrekening ter beschikking te stellen en vervolgens het frauduleuze bedrag door te sluizen c.q. op te nemen, heeft de consument zich volgens de bank schuldig gemaakt aan (medeplichtigheid aan) oplichting en/of (schuld)witwassen als bedoeld in de artikelen 48, 326, 420bis en 420quater Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). Daarnaast stelt de bank zich op het standpunt dat de consument in strijd met de contractuele bepalingen en aldus zeer laakbaar heeft gehandeld, als gevolg waarvan de belangen en veiligheid van cliënten in het geding zijn gekomen.

[2] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is hiervoor weergegeven onder 2.7.

3.9 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft overgelegd, onvoldoende overtuigende argumenten naar voren heeft gebracht die zijn betrokkenheid bij de fraude enigszins kunnen ontkrachten. De commissie zal dit hierna toelichten.

3.10 De consument heeft toegegeven dat hij zijn betaalrekening ter beschikking heeft gesteld aan derden, waarna een bedrag van € 33.260,19 is bijgeschreven op zijn betaalrekening en dat hij vervolgens nagenoeg het gehele bedrag op instructie van de vriendin heeft overgemaakt naar verschillende derden. Hiermee heeft de consument onvoorzichtig gehandeld en het aanmerkelijke risico genomen dat met behulp van zijn betaalrekening onrechtmatige handelingen zouden kunnen plaatsvinden. De consument had in de gegeven situatie bij enig nadenken kunnen vermoeden dat hier sprake was van een zeer ongebruikelijke situatie zodat het redelijkerwijs op zijn weg had gelegen nader onderzoek te doen naar deze gang van zaken, waaronder de herkomst van het ontvangen bedrag. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat het ontvangen bedrag uit misdrijf afkomstig was. Vertaald naar het strafrecht leveren deze feiten meer dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld op aan een strafrechtelijk te kwalificeren strafbaar feit, te weten (poging en/of deelneming aan) een vorm van witwassen.

3.11 Het betoog van de consument dat hem niet kan worden tegengeworpen dat hij wist of redelijkerwijs had moeten vermoeden dat het gestorte bedrag uit fraude afkomstig was, omdat hij aan PTSS lijdt, wordt niet door de commissie gevolgd. Uit de door de consument overgelegde (medische) stukken kan namelijk geen causaal verband worden afgeleid tussen zijn klachten en de gebeurtenissen.

3.12 Het argument van de consument dat hij meewerkte aan de verzoeken van zijn vriendin, omdat hij anders problemen zou krijgen met haar oom en – met andere woorden – niet anders kon dan meewerken, maakt dit oordeel niet anders. In dit kader weegt de commissie mee dat uit de stukken volgt dat de consument de gegevens van zijn betaalrekening aan een derde heeft verstrekt en vervolgens ook nog de verschillende overboekingen c.q. opnames heeft gedaan. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de consument deze handelingen heeft verricht onder een van buiten komende drang waaraan de consument redelijkerwijze geen weerstand kon en ook niet behoefde te bieden. Bovendien is niet gebleken dat de consument onvoldoende tijd had om zich te beraden over de situatie. De consument moet naar het oordeel van de commissie, gelet op de tijdspanne waarin een en ander heeft plaatsgevonden, in staat zijn geweest om ook andere opties te overwegen en een andere keuze te maken. De consument heeft door zijn handelen de aan hem toe te rekenen aanmerkelijke kans aanvaard dat strafbare gedragingen zouden plaatsvinden, hetgeen zich dus ook heeft gerealiseerd.

3.13 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat voldaan is aan de in 3.5 genoemde maatstaf.

Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

3.14 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteits-beginsel voldoende in acht heeft genomen.[3]

3.15 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.16 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.[4] Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraudegerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.17 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (acht jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Voorts heeft de bank gesteld dat de consument zijn belang bij verwijdering van zijn persoonsgegevens onvoldoende heeft aangetoond. Volgens de bank zijn er geen (bijzondere) omstandigheden aanwezig die verwijdering of verkorting van de externe registraties rechtvaardigen.

3.18 In overweging 2.7 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.

[3] Artikel 5.2.1 PIFI.
[4] GC Kifid nr. 2016-302.

3.19 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van acht jaar proportioneel vindt.

3.20 Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van zijn betaalrekening bij de bank een belangrijke rol gespeeld in de oplichting van de benadeelde. Zoals hiervoor vastgesteld kan het handelen van de consument worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict, en dit is over het algemeen ook een reden voor een kortere registratieduur.[5] Desondanks acht de commissie een registratieduur van acht jaar, gelet op de omstandigheden van het geval, proportioneel. Hoewel de consument ter zitting openheid van zaken heeft gegeven, is een verzwarende omstandigheid dat hij onvoldoende blijk heeft gegeven van inzicht in de ernst van zijn handelwijze.

3.21 Hoewel de commissie begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument en diens verleden, brengen die omstandigheden niet mee dat de registratie-duur moet worden verkort. Ook begrijpt de commissie dat de registratie nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de consument. De consument heeft echter niet onderbouwd waarom zijn klachten door de registraties verergeren. De omstandigheid dat de consument gedurende de periode van de registraties moeilijkheden ondervindt met het afsluiten van financiële producten brengt niet mee dat de (duur van de) registraties disproportioneel (is) zijn. De consument heeft verder geen voldoende concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Belemmeringen in het aanvragen van andere financiële producten vormen nu nog geen concreet nadeel. Daarbij komt dat de consument beschikt over een betaalrekening bij een andere bank.

3.22 De bank heeft op haar beurt groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van zijn betaalrekening bij de bank een belangrijke rol gespeeld in de oplichting van de benadeelde.

3.23 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn. Wel merkt zij op dat, als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, de consument de bank dan kan vragen de registratie van zijn persoonsgegevens te heroverwegen.

[5] GC Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?

3.24 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister mogen blijven staan.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.25 Met betrekking tot de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in haar interne registers mocht overgaan wordt het volgende overwogen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwings-systeem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuldwitwassen. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registraties in de onderhavige interne registers van de bank te handhaven.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.26 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 ABV bevoegd de contractuele relatie met de 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.

3.27 In de onderhavige zaak heeft de bank haar beweegredenen voor opzegging van de bancaire relatie toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet hierop en op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is de opzegging niet onaanvaardbaar. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd. Daarbij weegt mee dat de consument over een betaalrekening bij een andere bank beschikt.

Ambtshalve toetsing

3.28 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.29 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van acht jaar mag worden gehandhaafd. Ook was de bank bevoegd om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:

a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");

b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");

c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (…)

3. (…)

4. (…)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:*
   a) *de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;*
   b) *de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of*
   c) *de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.*
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.*
3. *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.*
4. *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
   a) *door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en rechercheburéaus;*
   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; of*
   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.*

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

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. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*

(…)

***3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'*

***4.1.2** Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

***4.2.3** De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

***4.3.1** Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

***4.3.2** Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

***4.3.3** 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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante bepaling uit Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan. 3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.