Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0656 (mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, A.E. Tevel, leden en mr. E.H.C Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De gegevens van de consument zijn door de bank geregistreerd in het incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Volgens de bank heeft de consument zijn betaalrekening ter beschikking gesteld ten behoeve van fraude en daarmee als geldezel gefungeerd. De consument heeft een klacht ingediend over deze registraties en schadevergoeding gevorderd. De commissie is van oordeel dat de gegevens van de consument geregistreerd mochten worden, maar dat de registratieduur in het EVR en het incidentenregister verkort moet worden naar zes jaar. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen.

1. De procedure

1.1 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 klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 april 2021. En partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 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 De consument heeft in het verleden een betaalrekening geopend bij de bank (hierna: de betaalrekening). Daarbij maakte hij gebruik van een betaalpas (hierna: de betaalpas) met bijbehorende pincode, Internet Bankieren en de ABN AMRO App. De consument kon voor € 500,- rood staan op de betaalrekening. Voor het gebruik van de ABN AMRO App is op 4 december 2018 een mobiele telefoon aan de betaalrekening gekoppeld (hierna: de mobiele telefoon).

2.2 Op 12 maart 2020 heeft de consument een nieuwe betaalrekening geopend bij de bank (hierna: de nieuwe betaalrekening). Dezelfde dag is voor de betaalrekening met de mobiele telefoon een nieuwe betaalpas aangevraagd.

2.3 Op 15 maart 2020 is met de mobiele telefoon de limiet van de betaalpas voor zowel betalingen bij betaalautomaten als opnames bij geldautomaten verhoogd naar € 10.000,-. Op dat moment stond de consument € 466,15 rood op de betaalrekening, terwijl de kredietlimiet € 500,- was.

2.4 Op 17 maart 2020 is om 00:58 uur met de betaalpas en bijbehorende pincode een nieuwe telefoon gekoppeld aan de ABN AMRO App van de betaalrekening (hierna: de tweede telefoon). De consument is hierover geïnformeerd door middel van een bericht in de ABN AMRO App en een sms:

"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."

Op dezelfde dag om 01:49 uur is, wederom met de betaalpas en pincode, nog een nieuwe telefoon aan de ABN AMRO App gekoppeld (hierna: de derde telefoon). Ook over deze registratie heeft de consument hetzelfde bericht in de app en via sms ontvangen. De consument heeft naar aanleiding van deze berichten en sms'jes geen contact opgenomen met de bank. Dezelfde dag heeft hij een rekening bij een andere bank geopend.

2.5 Op 19 en 20 maart 2020 zijn via de ABN AMRO App verschillende betalingen gedaan met de mobiele telefoon. Daarna stond de betaalrekening € 500,- rood.

2.6 Op 20 en 22 maart 2020 is via Internetbankieren de ontvangst van betaalalerts geactiveerd voor de betaalrekening en de nieuwe betaalrekening.

2.7 Op 21 maart 2020 is als gevolg van fraude met een overschrijvingsformulier van een klant van de bank (hierna: benadeelde I) € 1.562,65 overgemaakt naar de betaalrekening. Benadeelde I heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. Eveneens op 21 maart 2020 is met de betaalpas € 1.500,- contant opgenomen van de betaalrekening.

2.8 Op 22 maart 2020 is om 02:06 uur met de derde telefoon via de ABN AMRO App een iDealbetaling van € 50,- gedaan. Op 23 maart 2020 is om 21:26 uur via de ABN AMRO App met de derde telefoon € 0,35 naar de nieuwe betaalrekening overgemaakt. Dertig seconden later is dit bedrag met dezelfde telefoon weer teruggeboekt van de nieuwe betaalrekening naar de betaalrekening. Om 21:58 uur is met de mobiele telefoon een betaling van € 12,- verricht.

2.9 Op 24 maart 2020 heeft de consument zijn studiefinanciering van € 619,21 op de nieuwe betaalrekening ontvangen, terwijl hij zijn studiefinanciering daarvoor altijd op zijn betaal-rekening ontving. Om 13:04 uur is via de ABN AMRO App met de mobiele telefoon € 619,21 van de nieuwe betaalrekening naar de betaalrekening overgemaakt. Om 13:05 uur is dit bedrag met dezelfde telefoon doorgeboekt naar de rekening die de consument op 17 maart 2020 bij een andere bank geopend had (zie het slot van overweging 2.4). Op 24 maart 2020 is om 13:43 uur en om 15:06 uur met de mobiele telefoon respectievelijk € 10,- en € 100,- overgemaakt naar genoemde rekening bij een andere bank. Hierna stond de betaalrekening € 499,35 rood.

2.10 Op 24 maart 2020 is iemand (hierna: benadeelde II) met WhatsAppfraude ertoe bewogen vanaf twee verschillende rekeningen respectievelijk € 628,62, tweemaal € 636,18, € 1.857,17, € 1.981,35, tweemaal € 878,58 en tweemaal € 815,57 op de betaalrekening over te maken. Benadeelde II heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. Tussen 15:27 uur en 16:42 uur op 24 maart 2020 is in totaal € 10.250,- opgenomen of betaald met de betaalpas. Vervolgens is om 16:52 uur en om 17:30 uur via de ABN AMRO App met de derde telefoon in totaal € 0,97 overgemaakt van de betaalrekening naar de nieuwe betaalrekening. Daarna zijn tussen 17:35 uur en 18:30 uur drie betalingen van in totaal € 773,- gedaan. Dezelfde dag om 19:11 uur heeft de bank de betaalpas geblokkeerd.

2.11 Op 12 juni 2020 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, waarin opgenomen is dat op de betaalrekening geld bijgeschreven is dat afkomstig is uit fraude en dat de bank de relatie met de consument daarom stopt. Daarnaast is in de brief opgenomen dat de persoonsgegevens van de consument voor een periode van acht jaar geregistreerd zijn in het incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR).

2.12 Op 4 juli 2020 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van de bij- en afschrijvingen van zijn betaalrekening op 24 maart 2020. In het proces-verbaal is opgenomen dat de consument zijn betaalpas in de week voorafgaand aan de bij- en afschrijvingen kwijtgeraakt is en dat hij denkt dat iemand hier vervolgens misbruik van gemaakt heeft.

2.13 Op 26 juli 2020 heeft de consument een rekening bij een andere bank geopend. Op 27 juli 2020 heeft die bank bericht dat de overeenkomst met de consument beëindigd wordt en dat de rekening opgeheven wordt, in verband met de registratie in het EVR.

2.14 Op 3 augustus 2020 heeft de consument bij de bank een klacht ingediend over de registratie van zijn persoonsgegevens. De bank heeft hierop gereageerd op 24 augustus 2020.

2.15 De bank heeft op verzoek van de consument op 7 september 2020 een basisbankrekening geopend.

2.16 Op 14 oktober 2020 heeft de bank waar de consument op 17 maart 2020 een bankrekening geopend heeft, de consument bericht dat de bancaire relatie met de consument beëindigd wordt in verband met fraude ten gunste van de betaalrekening bij de bank.

2.17 In een civiele procedure bij de overheidsrechter is de consument veroordeeld tot vergoeding van de schade van benadeelde I en benadeelde II.

De klacht en vordering

2.18 De consument is het niet eens met de registratie van zijn persoonsgegevens in het incidentenregister, het EVR en het IVR. Hij vordert van de bank rectificatie van zijn gegevens in deze registers.

2.19 In maart 2020 is er weliswaar beslag gelegd op de tegoeden van zijn betaalrekening, in verband met een civiele procedure wegens oplichting of fraude, maar hij is strafrechtelijk niet vervolgd. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument desondanks bij voorbaat geregistreerd, zonder een strafrechtelijke vervolging of veroordeling af te wachten en zonder hoor en wederhoor toe te passen. De bank was daartoe volgens de consument niet gerechtigd, het is in strijd met de onschuldpresumptie.

2.20 Als gevolg van de registraties kan de consument geen enkele rekening openen, bijvoorbeeld voor zijn bedrijf dat hij in augustus 2020 opgericht heeft. Verder is de huurmarkt enorm krap en is het sneller om een huis te kopen. Kopen heeft ook de voorkeur van de consument omdat de rente historisch laag staat. Hij zal door de registraties echter geen hypothecaire geldlening of andere financiering kunnen afsluiten.

Als hij een verzekering wil afsluiten, bijvoorbeeld voor een auto of voor zijn bedrijf, zal de consument alleen in aanmerking komen voor verzekeringen met een hogere premie in verband met de vragen die verzekeraars stellen bij het afsluiten van een verzekering.

2.21 De consument vordert bovendien schadevergoeding van € 10.000,- van de bank, verhoogd met wettelijke rente vanaf 3 augustus 2020. Deze vordering is gebaseerd op de gevolgen die hierboven beschreven zijn. Doordat de consument geen hypothecaire geldlening kan afsluiten, mist hij bovendien hypotheekrenteaftrek ten opzichte van een huurwoning. Daarnaast is de vergoeding bestemd voor alle kosten die hij mogelijk nog zal maken, zoals voor een advocaat, en voor immateriële schade.

Het verweer

2.22 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.23 Volgens de bank staat in voldoende mate vast dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan (verschillende vormen van) oplichting/witwassen. De consument heeft zijn limieten zes dagen voor de fraude aanzienlijk verhoogd terwijl het saldo of het (gebruikelijke) rekeningverloop hier geen enkele aanleiding toe gaven; de limieten verhoogd met de mobiele telefoon die hij al sinds 2018 voor de ABN AMRO App gebruikte; niet gehandeld toen hij bericht ontving dat nieuwe telefoons in de ABN AMRO App werden geregistreerd; geen actie ondernomen toen hij was ingelogd in de ABN AMRO App en de fraude had kunnen opmerken; pas na de fraude gemeld dat de betaalpas uit zijn bezit is geraakt; geen enkele verklaring gegeven hoe zijn betaalpas en pincode in handen van een derde konden komen.

2.24 Gelet op de ernst van de gebeurtenissen en omdat de consument niet aangetoond heeft dat de registraties nu nadelige gevolgen voor hem hebben, vindt de bank de (duur van de) registratie van de persoonsgegevens in het EVR, IVR en Incidentenregister proportioneel. De bank (en de financiële sector als geheel) heeft namelijk een groot belang om de fraude zoals hier heeft plaatsgevonden te bestrijden en te voorkomen. In geval van belemmeringen van de registraties in de toekomst, kan de consument op dat moment opnieuw vragen een belangenafweging te maken en zijn gegevens (eerder) uit de registers te verwijderen.

2.25 De bank realiseert zich dat zij de consument had moeten horen alvorens zij overging tot de registraties. Dit verzuim is evenwel in de interne klachtenprocedure en in de procedure bij Kifid hersteld.

2.26 Volgens de bank kan de consument geen aanspraak maken op schadevergoeding. Omdat de persoonsgegevens op terechte gronden en op juiste wijze geregistreerd zijn, valt de bank niets te verwijten. Daarnaast heeft de consument de grondslag en hoogte van zijn vordering niet onderbouwd.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het incidentenregister, het EVR en het IVR en of de bank schadevergoeding aan de consument moet betalen.

Juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI, zie de bijlage voor de relevante artikelen), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het incidentenregister, het EVR en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Beoordeling registratie in het EVR

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in het incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[1] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren. De consument heeft gesteld dat de bank zijn gegevens niet mag registreren zonder strafrechtelijke veroordeling door de rechter. Dit is echter niet de geldende maatstaf. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.[2]

3.4 Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

3.5 Het voorgaande brengt mee dat tot registratie van persoonsgegevens pas kan worden overgegaan nadat zorgvuldig onderzoek is gedaan. De zorgvuldigheidsvereisten kunnen meebrengen dat de betrokkene wordt geconfronteerd met de bevindingen en in staat wordt gesteld zijn lezing van de feiten te geven.

---

[1] Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en Kifid GC 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

De bank heeft de consument die gelegenheid voorafgaand aan de registratie niet geboden door geen hoor en wederhoor toe te passen. De commissie is evenwel van oordeel dat dit verzuim later voldoende is hersteld. De consument heeft naar aanleiding van de registratie zijn visie op de feiten naar voren kunnen brengen en in de interne klachtenprocedure en bij Kifid heeft de bank er blijk van gegeven deze visie in haar afweging te hebben meegenomen. De commissie is daarom van oordeel dat het verzuim van het niet toepassen van hoor en wederhoor voldoende is hersteld en dat de bank aan de zorgvuldigheidseisen die gelden bij registratie als hier aan de orde heeft voldaan. Voor zover de consument met zijn stellingname dat de bank hem had moeten horen voorafgaand aan de registraties, heeft willen betogen dat de grondslag voor de registraties is komen te vervallen, kan dit dan ook niet slagen.[3]

3.6 De consument en de bank zijn het erover eens dat de betaalrekening, betaalpas en pincode van de consument in de periode van 21 maart 2020 tot en met 24 maart 2020 gebruikt zijn voor de ontvangst en opname van geld dat afkomstig is uit fraude. Zij twisten echter over de vraag in hoeverre de consument hierbij betrokken is.

3.7 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie moeten leiden dat de consument betrokken is bij (medeplichtigheid aan) oplichting en/of (schuld)witwassen en dat hij, met andere woorden, als geldezel of moneymule gefungeerd heeft. Zo is op 15 maart 2020 de limiet van de betaalpas verhoogd met de mobiele telefoon, zonder dat het rekeninggebruik van de consument daar aanleiding toe gaf en achteraf heeft de consument ook geen verklaring gegeven voor de limietverhoging. Daarnaast is de consument ervan op de hoogte gebracht dat er twee telefoons gekoppeld zijn aan de betaalrekening, maar heeft hij naar aanleiding daarvan geen actie ondernomen. Ook heeft de consument geen actie ondernomen naar aanleiding van de betalingen van benadeelde I, terwijl hij kort daarna wel met zijn mobiele telefoon in de ABN AMRO App transacties uitgevoerd heeft en bovendien betaalalerts geactiveerd waren, waardoor de consument op zijn mobiele telefoon melding kreeg van wijzigingen van het saldo van zijn betaalrekening. Verder heeft de bank erop gewezen dat niet duidelijk is hoe de betaalpas en pincode in handen van een derde gekomen zijn. Ook vindt de bank het opvallend dat de consument voorafgaand aan de fraude nieuwe rekeningen geopend heeft (bij de bank en bij een andere bank) en dat hij de uitbetaling van zijn studiefinanciering ten tijde van de fraude op een ander rekeningnummer heeft laten uitvoeren. Ten slotte is volgens de bank relevant dat de betaalrekening tot twee keer toe leeg gehaald is, door de maximale roodstand te bewerkstelligen.

[3] Kifid GC 2020-736.

3.8 De consument heeft hiertegen ingebracht dat er weliswaar onregelmatigheden op zijn betaalrekening plaatsgevonden hebben, maar dat het te ver gaat om dit als fraude te bestempelen. Hij is in de week voorafgaand aan de betalingen zijn betaalpas kwijtgeraakt en hij denkt dat iemand daarvan misbruik gemaakt heeft. Daarom heeft hij zijn betaalpas laten blokkeren en geprobeerd een nieuwe aan te vragen. Het duurde alleen heel lang voordat hij de nieuwe pas ontving. De onregelmatigheden heeft hij destijds niet gezien en daarom heeft hij er geen melding van gemaakt.

3.9 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat hij niet betrokken was bij de fraude. Hoewel de hiervoor genoemde omstandigheden – waaronder de limietverhoging; de koppeling van nieuwe mobiele telefoons; het leegmaken van de betaalrekening kort voordat de van fraude afkomstige bedragen op de betaalrekening werden bijgeschreven; het instellen van betaalalerts; de ontvangst van bedragen afkomstig uit fraude op de betaalrekening en het feit dat vrijwel direct na de ontvangst van deze gelden een groot deel daarvan van de rekening is gepind met de betaalpas van de consument en dat de consument van dit alles geen melding maakte voordat de fraude voltooid was – ook als toevalligheden kunnen worden aangemerkt, passen deze ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als geldezel fungeert.[4] Hiervan gaat de commissie ook uit, nu hetgeen de consument naar voren heeft gebracht niet kan ontzenuwen dat hij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude. Hierbij neemt de commissie in aanmerking dat de verklaring van de consument over zijn betaalpas onvoldoende aanknopingspunten biedt voor het verlies van zowel zijn betaalpas als zijn pincode. De bank heeft bovendien erop gewezen dat hij kort voor de fraude zijn pincode niet meer gebruikt heeft, zodat de pincode niet kan zijn afgekeken.

3.10 Al deze feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, brengen de commissie tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR de conclusie heeft mogen trekken dat de consument betrokken was bij de fraude zoals die door de bank is omschreven. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.3 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren.

[4] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur. De bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen.[5] De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.12 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat het maatschappelijk belang bij de registratie zwaarder weegt dan het individuele belang van de consument. De bank kan naar eigen zeggen niet te lichtzinnig omgaan met fraude zoals die heeft plaatsgevonden, te meer nu dit soort fraude de afgelopen jaren een hoge vlucht heeft genomen en sterke gevoelens van onveiligheid meebrengt. Verder heeft de bank erop gewezen dat de consument een basisbankrekening heeft waarop hij zijn inkomen uit loondienst ontvangt. De consument heeft gesteld dat hij belemmerd wordt bij het kopen van een huis, het openen van (zakelijke) rekeningen en het afsluiten van (zakelijke) verzekeringen. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de onmogelijkheid om een zakelijke rekening te openen niet meeweegt, omdat niet gebleken is dat de consument voor zijn broodwinning afhankelijk is van zijn onderneming.

3.13 Enerzijds heeft de bank groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in het EVR. Door zijn rekening ter beschikking te stellen voor de ontvangst van geld dat afkomstig is uit fraude, heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van zijn bankrekening bij de bank de benadeelden konden worden opgelicht. Er is sprake van witwassen. Doordat de consument betrokkenheid ontkent, is niet gebleken dat hij de ernst van de situatie inziet. Anderzijds heeft de consument een belang bij het verwijderen van zijn gegevens. Tijdens de hoorzitting heeft hij aannemelijk gemaakt dat hij in verband met zijn onderneming reeds hinder ondervonden heeft van de registraties. De basisbankrekening is niet afdoende voor de activiteiten van zijn onderneming, omdat zakelijke partners werken met zakelijke rekeningen. Momenteel staan de zakelijke activiteiten van de consument op een lager pitje, omdat hij aan een opleiding gaat beginnen. Daarnaast is relevant dat de consument tamelijk jong was ten tijde van de fraude, namelijk negentien jaar. Ten aanzien van het aanvragen van nieuwe verzekeringen geldt dat de consument bij een dergelijke aanvraag moet beantwoorden of een verzekeraar eerder een verzekering van de consument opgezegd heeft. De consument had geen verzekeringen bij de bank, zodat daar geen sprake van is en de situatie dus geen invloed heeft op het aanvragen van verzekeringen.

[5] Kifid GC 2016-302, onder 4.9.

Alles afwegend, ziet de commissie aanleiding om de duur van de registratie in het EVR te verkorten naar zes jaar.[6] Als de consument in de toekomst nieuwe problemen ondervindt als gevolg van de registratie in het EVR, staat het hem vrij de bank te benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

Beoordeling registratie in het incidentenregister

3.14 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de 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. De commissie ziet geen aanleiding voor een langere duur van de registratie in het incidenten-register dan in het EVR. Dat betekent dat ook de registratieduur van zes jaar in het incidentenregister proportioneel is.

Beoordeling registratie in het IVR

3.15 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank tot registratie in het IVR (dat aan de gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan, wordt het volgende overwogen. De gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

3.16 Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers voor de duur van acht jaar te handhaven.

Schadevergoeding

3.17 De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument geen schadevergoeding rechtvaardigen, ook niet nu de commissie de duur van de EVR-registratie verkort heeft naar zes jaar. Niet alleen vormt het handelen van de bank onvoldoende grond voor schadevergoeding, ook is de schade van de consument niet voldoende onderbouwd. Deze vordering wordt dan ook afgewezen.

[6] Vergelijk met Kifid GC 2021-0541.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het incidentenregister dient te verkorten naar zes jaar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De overige vorderingen worden afgewezen.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

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

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

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

(…)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
(…)
b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
b. *indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)*