Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-553
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. dr. M.D.H. Nelemans leden,
en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 augustus 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR enerzijds en in het Incidentenregister en het EVR anderzijds. Consument vordert primair verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers en subsidiair verkorting van de duur van de registraties. De Commissie is van oordeel dat de Bank heeft voldaan aan de opnamecriteria voor de diverse registers en oordeelt dat de Bank mocht registreren. Voor verkorting van de duur van de registraties is naar het oordeel van de Commissie geen plaats. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de aanvullende stukken van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank.

2.2 Op 6 juni 2011 hebben partijen een Overeenkomst Verpakt Storten via Automaat (hierna: de Overeenkomst) gesloten.

2.3 Op de Overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Verpakt Storten via Automaat (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat voor zover relevant:

"(…)

5. Verwerking en creditering

(…)

5.1 Na Storting zal de bank de in de verpakking aangetroffen waarden, uitgedrukt en zo nodig omgerekend in euro, crediteren respectievelijk voor de cliënt incasseren ter bijschrijving op het, op het Stortingsspecificatie-formulier vermelde, rekeningnummer van de cliënt bij de bank.

(…)

5.4 De bank kan, zonder hiertoe verplicht te zijn, de creditering reeds voor het tijdstip van Storting laten plaatsvinden 'onder gewoon voorbehoud ' ('OGV'), op basis van het door de cliënt op het Stortings-specificatieformulier aangegeven bedrag zonder dat de bank eerst daadwerkelijk heeft vastgesteld of de waarden aanwezig zijn. De bank kan het OGV te crediteren bedrag limiteren en per aanlevering bepalen of en voor welk deel OGV gecrediteerd wordt. Ingeval de creditering OGV geschiedt wordt dit op het rekening-overzicht vermeld.

(…)"

2.4 In de periode 3 tot en met 7 september 2014 heeft Consument bij twee filialen van de Bank vier sealbags met een gezamenlijke inhoud van € 4.950,- ter verwerking aangeboden (hierna: de Sealbagstortingen). Op de vier sealbags stonden vier bedragen vermeld met een gezamenlijke waarde van € 57.400,-.

2.5 De Bank heeft een bedrag van € 57.400,- 'Onder Gewoon Voorbehoud' bijgeschreven op de Betaalrekening van Consument.

2.6 Op 30 september 2014 heeft de Bank de kredietrelatie met Consument opgezegd.

2.7 Op 6 november 2014 heeft de Bank bij de politie tegen Consument aangifte van oplichting, verduistering en diefstal gedaan.

2.8 Nadat de afdeling Security & Intelligence van de Bank onderzoek had verricht naar de Sealbagstortingen, heeft zij daarover op 2 december 2014 een onderzoeksrapport opgesteld.

2.9 Op 11 december 2014 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR) voor de duur van acht jaar.

2.10 Op 3 januari 2018 heeft de Politierechter in de Rechtbank Oost-Brabant, locatie [plaatsnaam], Consument met betrekking tot de ten laste gelegde feiten betreffende de Sealbagstortingen ontslagen van alle rechtsvervolging.

2.11 Op 15 augustus 2018 heeft de advocaat van Consument aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Cliënt heeft recent geconstateerd dat ABN AMRO Bank N.V. nog een aantekening in het door banken aangehouden register vermeld heeft staan (EVA-hit). Cliënt ondervindt hiervan hinder.

(…)

Cliënt verzoekt u dan ook, en voor zover nodig sommeert hij ABN AMRO Bank N.V. dan ook, de aantekening binnen 14 dagen na heden te verwijderen en mij hiervan een bevestiging te sturen.

(…)"

2.12 Op 27 september 2018 heeft de Bank aan de advocaat van Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte heer [naam advocaat],

Op 22 augustus 2018 ontvingen wij uw brief. Uit uw brief maken wij op dat u de belangen van de heer [naam Consument] (hierna: cliënt) behartigt. Cliënt maakt bezwaar tegen de opname van zijn persoonsgegevens in het Extern Verwijzings Register (EVR). U vraagt ons om ons standpunt te herzien. (…)

(…)

Waarom zegt de bank de relatie met cliënt op?
Gebleken is dat de oude rekening, met nummer [nummer], op naam van de eenmanszaak [naam eenmanszaak Consument] betrokken is geweest bij fraude. Dit is in september 2014 geconstateerd. Na onderzoek hebben wij in november 2014 besloten cliënt te registreren in het EVR.

(…)

Conclusie
U heeft geen feiten of omstandigheden aangedragen waardoor wij een andere kijk op deze zaak hebben gekregen. Kortom, wij blijven bij het standpunt dat de opzegging van de relatie met cliënt en de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR terecht zijn.

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert *primair* dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister, het EVR en het IVR. *Subsidiair* vordert Consument dat de duur van deze registraties wordt verkort.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De registraties van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister, het EVR en het IVR zijn onterecht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument is bij vonnis van [datum] 2016 van de Rechtbank Oost-Brabant, locatie [plaatsnaam], toegelaten tot de Wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (hierna: de Wsnp). In het kader daarvan heeft Consument aan alle schuldeisers een akkoord aangeboden, welk akkoord door hen is aangenomen. Op 23 mei 2017 heeft de rechtbank het akkoord gehomologeerd. Omdat Consument is toegelaten tot de Wsnp, staat vast dat hij bij het ontstaan en onbetaald laten van zijn schulden niet te kwader trouw heeft gehandeld. Consument kan om die reden geen verwijt van de sealbagfraude worden gemaakt.
- Op [datum] 2018 heeft de Politierechter in de Rechtbank Oost-Brabant, locatie [plaatsnaam], Consument met betrekking tot de sealbagfraude ontslagen van alle rechtsvervolging. Dat betekent dat Consument niet te kwader trouw heeft gehandeld en geen verwijt kan worden gemaakt van de sealbagfraude.
- De Bank lijdt geen schade, omdat de vordering van de Bank is voldaan middels het homologatie-akkoord.

- Consument is zélf slachtoffer geworden van strafbare feiten die door derden jegens hem zijn gepleegd. Consument heeft de sealbagfraude verricht, omdat hij werd bedreigd en afgeperst. Zowel de strafrechter als de civiele rechter hebben geoordeeld dat Consument vanwege deze bedreigingen en afpersingen geen verwijt kan worden gemaakt van de sealbagfraude.
- Consument wordt gehinderd door de registraties, omdat hij als gevolg hiervan geen nieuwe (zakelijke) kredieten kan afsluiten en geen bankrekeningen kan openen. Als gevolg van de opeising van de hypothecaire geldlening heeft de Bank een registratie bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) doen plaatsen. Daardoor kan Consument geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten.

Verweer

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR. Daarna zal de Commissie beoordelen of de Bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR en of de duur van die registratie dient te worden verkort.

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

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

4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument (in 2014) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) en de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming, die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidenten-register en het EVR was slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming was met de Wbp en het PIFI. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren, omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met straf-rechtelijk verwijtbaar gedrag.

4.4 De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een straf-rechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrok-kenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan (vgl. Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710).

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

4.5 In het PIFI staat het begrip 'incident' centraal. Uit artikel 2 van het PIFI volgt dat het daarbij zo goed als steeds gaat om strafbare feiten. Ook in het onderhavige geval is daarvan sprake. De Bank heeft immers gesteld dat zij Consument geregistreerd heeft vanwege diens betrokken-heid bij strafbare feiten (sealbagfraude). De Bank heeft daarvan ook aangifte tegen Consument gedaan. Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie mocht de Bank overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Redengevend daarvoor is het volgende. Uit de overgelegde stukken volgt naar het oordeel van de Commissie in voldoende mate dat er ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument feiten en omstandigheden waren die aannemelijk maakten dat Consument betrokken was bij de sealbagfraude.

Vaststaat immers dat Consument in de periode 3 tot en met 7 september 2014 bij twee filialen van de Bank vier sealbags met een gezamenlijke inhoud van € 4.950,- ter verwerking heeft aangeboden en dat op de vier sealbags vier bedragen met een gezamenlijke waarde van € 57.400,- stonden vermeld. Verder is voor de Commissie in voldoende mate komen vast te staan dat Consument *voorafgaand* aan het moment van registreren van zijn persoonsgegevens in het EVR de fraude al had toegegeven. Gelet hierop is in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van Consument voldeden aan de hiervoor onder 4.4 genoemde maatstaf.

4.7 De Politierechter in de Rechtbank Oost-Brabant, locatie [plaatsnaam], heeft Consument bij vonnis van [datum] 2018 ontslagen van alle rechtsvervolging ter zake van de hem ten laste gelegde feiten. De term 'ontslag van alle rechtsvervolging' is een wettelijke term (artikel 352 Sv) en houdt in dat de Politierechter weliswaar bewezen heeft geacht dat Consument de hem ten laste gelegde feiten heeft begaan, maar dat er feiten of omstandigheden waren die ertoe hebben geleid dat Consument niet strafbaar was. Omgekeerd impliceert het feit dat Consument is ontslagen van alle rechtsvervolging *dus* dat vaststaat dat hij de hem ten laste gelegde feiten heeft begaan. Ter zitting heeft Consument dat bovendien bevestigd. Overigens wil het voorgaande niet zeggen dat er geen waarde wordt gehecht aan hetgeen Consument ter zitting naar voren heeft gebracht, maar uitsluitend dat hieruit niet kan volgen dat hij de sealbagfraude niet heeft begaan.

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

4.8 Voorts is aan de orde de vraag of de Bank de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens betreffende een incident in het Incidentenregister is toegestaan zolang het onderzoek naar het incident loopt (met een maximum van acht jaar) en indien uit dit onderzoek is gevolgd dat voldaan is aan de onder 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-131). Zoals hiervoor is overwogen, is voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI. Naar het oordeel van de Commissie mochten de persoonsgegevens van Consument daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan voor de duur van de EVR-registratie. Het EVR is immers aan het Incidentenregister gekoppeld (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-302).

Zijn de registraties proportioneel?

4.9 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het *proportionaliteitsbeginsel* in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. Ook mag de *duur* van de registratie, die in casu acht jaar bedraagt, niet disproportioneel zijn.

Uit jurisprudentie blijkt dat de belangenafweging die het proportionaliteitsbeginsel met zich meebrengt, met name een rol speelt bij de vraag voor welke *duur* persoonsgegevens mogen worden geregistreerd (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-302). De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank. Consument heeft aangevoerd dat hij wordt gehinderd door de registraties, omdat hij als gevolg hiervan geen nieuwe (zakelijke) kredieten kan afsluiten en geen bankrekeningen kan openen. Als gevolg van de opeising van de hypothecaire geldlening heeft de Bank een registratie bij het BKR doen plaatsen. Daardoor kan Consument geen nieuwe (hypothecaire) geldleningen afsluiten. De Bank heeft daarentegen aangevoerd dat Consument nooit spijt heeft betuigd van de sealbagfraude en dat hij nooit uit eigen beweging melding heeft gedaan van de fraude of pas in een laat stadium nadat zijn rekeningen door de Bank waren geblokkeerd. Ook heeft de Bank aangevoerd dat Consument veel vragen van de Bank onbeantwoord heeft gelaten of onvoldoende heeft toegelicht. De Commissie oordeelt als volgt. De omstandigheid dat Consument gedurende de periode van de registratie moeilijkheden ondervindt met het afsluiten van kredieten en het openen van bankrekeningen brengt niet mee dat de (duur van de) registratie disproportioneel is. Daarbij heeft de Commissie in aanmerking genomen dat de stelling van Consument dat hij als gevolg van de registraties geen nieuwe (zakelijke) kredieten kan afsluiten en geen bankrekeningen kan openen, niet is onderbouwd en ook niet uit de overgelegde stukken kan worden afgeleid. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak weegt het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument zwaarder dan het belang van Consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens (vgl. GC Kifid, 28 september 2018, 2018-617, onder 5.13). Daarbij is de Commissie niet gebleken van feiten of omstandigheden die tot een kortere duur van de registratie zouden moeten leiden. Dat betekent dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is.

4.10 Ter zitting heeft Consument overigens erkend dat hij de sealbagfraude heeft begaan, omdat hij werd bedreigd en afgeperst. Ook heeft Consument ter zitting verklaard dat de pleger van deze bedreigingen en afpersingen (hierna: de Pleger) inmiddels is veroordeeld en dat Consument beschikt over de uitspraak waarin de veroordeling van de Pleger voor deze feiten is uitgesproken. De Commissie heeft Consument verzocht om deze uitspraak binnen een week na de mondelinge behandeling aan de Commissie en de Bank te doen toekomen. Consument heeft aan dit verzoek voldaan. Het vonnis in eerste aanleg van [datum] 2016 van de Rechtbank Oost-Brabant, locatie [plaatsnaam], en het arrest in hoger beroep van [datum] 2018 van het Gerechtshof [plaatsnaam] (hierna: het Arrest) in de zaken tegen de Pleger maken inmiddels deel uit van het procesdossier. Consument en de Bank hebben zich uitgelaten over deze stukken. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat uit het Arrest volgt dat de Pleger jegens Consument is *vrijgesproken* van de hem ten laste gelegde feiten bedreiging en afpersing.

De Pleger is dus niet veroordeeld voor deze feiten, zoals wel door Consument werd gesteld. Dat betekent dat niet is komen vast te staan dat Consument slachtoffer is geworden van bedreiging en afpersing en hem om die reden geen verwijt zou kunnen worden gemaakt van de sealbagfraude, zoals door Consument gesteld.

4.11 De omstandigheden dat Consument is toegelaten tot de Wsnp en door de Politierechter is ontslagen van alle rechtsvervolging, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De stelling van Consument dat de Bank geen schade heeft geleden, omdat de vordering van de Bank is voldaan middels het homologatie-akkoord, kan evenmin tot een ander oordeel leiden. Niet gesteld of gebleken is immers welk deel van de vordering van de Bank is voldaan en welk deel onbetaald is gebleven.

Tussenconclusie

4.12 Uit al het voorgaande volgt dat de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR, dat deze registraties proportioneel waren en dat de duur van de registraties niet verkort hoeft te worden.

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

4.13 Vervolgens is de vraag aan de orde of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR. Op de registratie van persoonsgegevens in het IVR is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) van toepassing. Opname in het IVR is toegestaan indien voldaan is aan de vereisten die de GVPFI daarvoor stelt. In essentie zijn er twee vereisten (vgl. Geschillencommissie Kifid 2018-307 en Geschillencommissie Kifid 2018-743). Beide vereisten komen hierna afzonderlijk aan de orde.

4.14 In de eerste plaats moet er sprake zijn van een ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 van de GVPFI. In het onderhavige geval is daar sprake van. Met de in de omschrijving van het begrip ‘incident’ genoemde ‘gebeurtenis’ in artikel 2 van het PIFI wordt namelijk de ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI bedoeld (vgl. Geschillencommissie Kifid 2017-475). Aangezien hierboven al is vastgesteld dat er sprake is van een ‘incident’, is er derhalve ook sprake van een ‘gebeurtenis’.

4.15 In de tweede plaats moet de registratie *proportioneel* zijn. Aangezien hierboven al is vastgesteld dat de registraties in het Incidentenregister en het EVR niet disproportioneel zijn, is ook de registratie in het IVR niet disproportioneel. Kortom: aan de vereisten van de GVPFI is voldaan. Dat betekent dat de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument in het IVR eveneens dient te worden afgewezen en dat de duur van de registratie niet hoeft te worden verkort.

Conclusie

4.16 De conclusie is dat de Bank niet gehouden is tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister en het EVR en het IVR over te gaan. De Bank is evenmin gehouden de duur van de registraties te verkorten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.