Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1076 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. J. van der Groen, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Na inwerkingtreding van de AVG heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in verband met fraude opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daarbij heeft de Bank als rechtsgrond de GVPFI aangevoerd. Consument vordert verwijdering van zijn (strafrechtelijke) persoonsgegevens uit deze registers en herstel van de bancaire relatie. De Commissie is in zijn algemeenheid van oordeel dat de toepasselijke bepalingen van de AVG niet afwijken van de voorheen geldende bepalingen in de Wbp en dat de registratie van persoonsgegevens rechtmatig is als de Bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI. De Commissie oordeelt dat de Bank in dit geval niet heeft voldaan aan de opnamecriteria voor registratie in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR en wijst de vordering van Consument toe. De Bank wordt veroordeeld in de kosten van de procedure.

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 brief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de pleitnota van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 oktober 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. Aan de Betaalrekening was een betaalpas (hierna: de Betaalpas) gekoppeld.

2.2 Op 7 juni 2018 tussen 16:16 uur en 19:58 uur zijn er met de Betaalpas acht bedragen variërend van € 20,- tot € 50,- (totaal € 240,-) van de Betaalrekening opgenomen bij geldautomaten.

2.3 Op 26 juni 2018 tussen 14:02 uur en 16:41 uur zijn er met de Betaalpas acht bedragen variërend van € 10,- tot € 40,- (totaal € 150,-) van de Betaalrekening opgenomen bij geldautomaten.

2.4 Op 27 juni 2018 is er een bedrag van € 850,- op de Betaalrekening overgemaakt (hierna: de Overboeking). Voorafgaand aan de Overboeking bedroeg het saldo op de Betaalrekening € 3,75.

2.5 Op 27 juni 2018 in de avond heeft de Bank van een andere bank (hierna: Bank 2) een melding ontvangen dat de Overboeking afkomstig was van fraude.

2.6 Op 27 juni 2018 om 19:11 uur is er met de Betaalpas een bedrag van € 400,- van de Betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat.

2.7 Op 28 juni 2018 om 1:55 uur is er met de Betaalpas een bedrag van € 250,- van de Betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat.

2.8 Op 3 juli 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

U heeft een bankrekening bij [naam Bank] met nummer [nummer Betaalrekening]. Op deze rekening is geld bijgeschreven dat afkomstig is van internetfraude. Daar is ook aangifte van gedaan. Daarom hebben we uw rekeningen direct gestopt. (…)

Wat zijn gevolgen van de fraude voor u?
Deze gevolgen gelden vanaf vandaag.

- *(…)*
- *(…)*
- *We hebben uw gegevens in ons Incidentenregister gezet. In het Incidentenregister staat wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken is. Uw gegevens blijven 8 jaar in ons Incidentenregister staan.*

- *We hebben genoeg aanwijzingen om aan te nemen dat u een risico bent voor [naam Bank]. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan.*

(…)
Mag [naam Bank] uw gegevens bewaren?
Wij mogen uw gegevens in het Incidentenregister bewaren. Uw bankrekening is namelijk betrokken bij een gebeurtenis die een risico is voor de veiligheid en betrouwbaarheid van banken. (…)

(…)"

2.9 Op 16 juli 2018 heeft de advocaat van Consument (hierna: de Advocaat) de Bank een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

(…) Immers, u stelt dat er aangifte is gedaan van internetfraude, maar u licht niet toe om welke feiten het zou gaan. (…)

Cliënt weet niet om welke aangifte en om welke feiten het gaat / zou gaan. Ondergetekende is van mening dat het aan uw bank is om inzichtelijk te maken op grond van welke feiten u tot deze conclusie komt en om welke aangifte het gaat.

(…)

Cliënt heeft alles gedaan dat hij kan doen om nadere informatie te verkrijgen over de door u gestelde aangifte, maar volgens alle informanten is er geen aangifte en via het e-mailadres is er geen respons verkregen. Dat betekent derhalve dat cliënt zich niet kan verweren. Immers, hij weet niet waartegen hij zich zou moeten verweren. (…)

(…)"

2.10 Op 25 juli 2018 heeft de Bank aan de Advocaat een e-mail gestuurd. Hierin staat – voor zover relevant – dat de feiten als hiervoor onder 2.2 tot en met 2.7 weergegeven de Bank een beeld tonen dat passend is bij fraude.

2.11 Op 13 december 2018 heeft de Advocaat aan de Bank een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Ook uit dit artikel valt te op te maken dat uw bank in de zaak van cliënt overhaast en onvoldoende gefundeerd heeft gehandeld.

Verder herhaal ik dat de standpunten van uw bank zijn gebaseerd op vermoedens waartegen cliënt zich niet of onvoldoende kan verweren. Zo spreekt uw bank over een aangifte, waarvan mijn cliënt de feiten nog immer niet kent. Herhaalde pogingen om meer duidelijkheid te verkrijgen van de politie, hebben niets opgeleverd. (…)

(…)

Namens cliënt stel ik vast dat de stelling dat een klant van [naam Bank 2] is misleid niet nader is onderbouwd. (…) De juistheid van die stelling wordt door cliënt met klem betwist en door de klant van [naam Bank 2] niet aangetoond. Ook uw bank levert hiervan geen bewijs. (…)

(…)

Cliënt merkt in dat verband op dat hij het vermoeden heeft dat de aangever mogelijk zelf schuldig is aan oplichting of fraude. Hij verzoekt uw bank dan ook hiernaar grondig onderzoek te doen en, zo uw bank zou besluiten om de huidige koers voort te zetten, cliënt over de uitkomsten van dat onderzoek te informeren.

Door uw bank zijn er een aantal stellingen geponeerd omtrent het betalingsverkeer op de rekening van cliënt, vooral ten aanzien van contante stortingen en opnames. U stelt dat de transacties een beeld opleveren dat passend is bij fraude. (…)

(…)

Uw bank geeft naar de buitenwereld aan dat het zou moeten vast staan dat het gaat om gebruik voor oplichtingspraktijken, maar beëindigt de relatie met cliënt op grond van (voorzover dezerzijds kan worden nagegaan) vage vermoedens. (…)

(…)"

2.12 Op 24 januari 2019 heeft de Bank aan de Advocaat een brief gestuurd. In deze brief heeft de Bank – kort samengevat – haar standpunt gehandhaafd dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument terecht zijn en niet zullen worden verwijderd, dat de bancaire relatie met Consument niet zal worden hersteld en de opheffing van de Betaalrekening niet ongedaan zal worden gemaakt.

2.13 In haar verweerschrift dat de Bank in de procedure bij Kifid heeft ingediend, heeft de Bank zich op het standpunt gesteld dat de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister zullen worden verwijderd, maar dat de registratie in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) gehandhaafd blijft.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het IVR. Daarnaast vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld om de bancaire relatie met Consument te herstellen en de blokkering en opheffing van de Betaalrekening ongedaan te maken. Ten slotte vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 143,- aan Consument.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument, de opzegging van de bancaire relatie en de blokkering en opheffing van de Betaalrekening zijn onterecht. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat de Overboeking afkomstig was van fraude.
- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat Consument betrokken is bij fraude. De Overboeking betreft immers de tegenprestatie voor de verkoop en levering van een *iPhone* door Consument.
- De Bank heeft overhaast en onvoldoende zorgvuldig jegens Consument gehandeld. Consument heeft de Bank herhaaldelijk verzocht om toezending van bewijsstukken waaruit blijkt dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude, maar de Bank heeft die stukken niet overgelegd. Zo heeft de Bank geen proces-verbaal in het geding gebracht betreffende de fraude bij Bank 2. Consument heeft zich daardoor niet tegen het standpunt van de Bank kunnen verweren. Bovendien heeft de Bank Consument nooit benaderd over de Overboeking. Ook daardoor heeft Consument zich nooit tegen het standpunt van de Bank kunnen verweren. Pas op 24 januari 2019 heeft de Bank een document in het geding gebracht waaruit volgens de Bank de aangifte van de fraude zou moeten blijken. Met dit document wordt echter niet bewezen dat Consument gefraudeerd heeft.
- Omdat de registraties van de persoonsgegevens van Consument onterecht waren, waren ook de beslissingen van de Bank om de bancaire relatie met Consument te beëindigen en de Betaalrekening te blokkeren en op te heffen, onterecht.

3.3 In verband met de onderhavige klachtprocedure heeft Consument zich voorzien van juridische bijstand door een advocaat. De kosten daarvan bestaan uit zijn eigen bijdrage van € 143,-. Voor deze kosten wil Consument door de Bank gecompenseerd worden.

Verweer van de Bank

3.4 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 IVR. Daarna zal de Commissie – zo nodig – beoordelen of de Bank gehouden is de duur van deze registratie te verkorten. Vervolgens zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is om de bancaire relatie met Consument te herstellen en de blokkering en opheffing van de Betaalrekening ongedaan te maken. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is om Consument diens eigen bijdrage te vergoeden.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

4.2 Vaststaat dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR dateert van ná de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) op 25 mei 2018. De Bank heeft Consument immers in haar brief van 3 juli 2018, hiervoor opgenomen onder 2.8, geïnformeerd over de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR. En dat is na de inwerkingtreding van de AVG. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn daarom de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van toepassing.

4.3 De Bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van Consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 2010 (hierna: de GVPFI). Deze was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp). De GVPFI vormde volgens het College bescherming persoonsgegevens een juiste uitwerking van de Wbp. Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de Commissie geldt ook hier dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de Bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI.

4.4 In de onderhavige zaak staat de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens ter discussie. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument immers in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude.

Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de *gerechtvaardigde belangen* van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval Consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens *ten eigen behoeve* verwerkt *ter bescherming van zijn belangen*, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

4.5 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens 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 kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 onder 4.4). Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens (zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en Geschillencommissie Kifid 2016-061).

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

4.6 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een ‘gebeurtenis’. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

De Commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

4.7 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de feiten en omstandigheden zoals hiervoor weergegeven onder 2.2 tot en met 2.7, een beeld tonen dat passend is bij fraude. Volgens de Bank heeft Consument voor deze feiten en omstandigheden bovendien geen plausibele verklaring gegeven. Daarmee staat naar het oordeel van de Bank vast dat Consument betrokken was bij de fraude. De Commissie volgt de Bank hierin niet. De overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting rechtvaardigen naar het oordeel van de Commissie niet de conclusie dat de Overboeking afkomstig was van fraude en dat Consument hierbij betrokken was. Doorslaggevend hierbij is dat de Bank geen bewijsstukken in het geding heeft gebracht die tot die conclusie zouden moeten leiden. Vaststaat weliswaar dat de Bank de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd naar aanleiding van een fraudemelding door Bank 2. Ook staat vast dat Consument herhaaldelijk heeft gevraagd om bewijsstukken – waaronder een proces-verbaal van aangifte – van de beweerdelijke fraude. De Bank heeft echter geen stukken in het geding gebracht die de fraude aantonen dan wel aannemelijk maken.

4.8 Het voorgaande betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument niet voldoen aan de hiervoor onder 4.5 omschreven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat betekent dat de Bank verplicht is de persoonsgegevens van Consument uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te verwijderen.

Is de Bank verplicht om de blokkering en opheffing van de Betaalrekening op te heffen en de bancaire relatie met Consument te herstellen?

4.9 Vervolgens komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de Bank verplicht is om de blokkering op de Betaalrekening op te heffen en de bancaire relatie met Consument te herstellen. Nu de Commissie tot het oordeel is gekomen dat de persoonsgegevens van Consument uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie verwijderd moeten worden, is de grondslag om de Betaalrekening van Consument te blokkeren en op te heffen en de bancaire relatie met Consument te beëindigen, komen te vervallen. Dat betekent dat ook deze vordering van Consument voor toewijzing gereed ligt.

Conclusie

4.10 De conclusie is dat de Bank enerzijds verplicht is om de persoonsgegevens van Consument te verwijderen uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie en anderzijds om de blokkering en opheffing van de Betaalrekening ongedaan te maken en de bancaire relatie met Consument te herstellen.

4.11 Als de in het ongelijk gestelde partij zal de Commissie de Bank in de kosten van deze procedure veroordelen. Deze bedragen aan de zijde van Consument volgens het Liquidatie-tarief van Kifid € 200,- (twee punten x tarief I ad € 100,-), welk bedrag echter gemaximeerd dient te worden op € 143,-, zijnde de eigen bijdrage van Consument. De Commissie begrijpt dat Consument hiermee doelt op de eigen bijdrage als bedoeld in artikel 35 van de Wet op de rechtsbijstand in verbinding met artikel 2 van het Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consument uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie verwijdert, de blokkering en opheffing van de Betaalrekening van Consument ongedaan maakt en de bancaire relatie met Consument herstelt en aan Consument vergoedt een bedrag van € 143,-.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.