Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-019
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante artikelen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013; relevante artikelen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en relevante artikelen uit de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van 8 jaar. Consument kan zich hiermee niet verenigen en vordert verwijdering van de geregistreerde gegevens in deze registers, alsmede herstel van de bankrelatie. De Commissie oordeelt dat de vorderingen gedeeltelijk worden toegewezen, nu de registratie slechts voor een duur van vijf jaar gerechtvaardigd is. De Bank is niet gehouden de bankrelatie met Consument te herstellen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de ter zitting verstrekte aanvullende informatie van Consument;
- de ter zitting overgelegde pleitnotitie van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank (verder te noemen: de (oude) betaalrekening). Aan Consument zijn een pinpas en bijbehorende pincode verstrekt. Ook had Consument via internetbankieren en een app op zijn mobiele telefoon toegang tot zijn betaalrekening.

2.2 Op 13 september 2018 heeft Consument een (nieuwe) bankrekening geopend bij MoneYou.

2.3 Op 17 oktober 2018 om 21:50 uur gebruikte Consument zijn betaalpas, behorend bij zijn (oude) betaalrekening bij een betaalautomaat.

2.4 Op 18 oktober 2018 heeft Consument het gehele saldo van zijn (oude) betaalrekening overgemaakt naar de (nieuwe) bankrekening die hij bij MoneYou aanhield.

2.5 Op 19 oktober 2018 om 14:54 uur werd voor het laatst ingelogd op Internet Bankieren met behulp van de betaalpas van Consument en om 14:55 uur werd voor het laatst ingelogd op de app Mobiel Bankieren met de iPhone X van Consument, welke sinds 31 augustus 2018 was gekoppeld aan zijn (oude) betaalrekening. Consument heeft die dag meerdere malen ingelogd op zijn (oude) betaalrekening.

2.6 Op 19 oktober 2018 werden er drie betalingen van in totaal € 300,01 overgemaakt naar de (oude) betaalrekening van Consument.

2.7 Alle drie voornoemde betalingen waren afkomstig van dezelfde persoon, die het slachtoffer was van oplichting en/of computercriminaliteit (verder: de benadeelde). De benadeelde heeft op 22 oktober 2018 bij de politie aangifte gedaan van oplichting en computercriminaliteit. In het proces-verbaal van de aangifte heeft de benadeelde onder andere verklaard:

> *"Het whatsapp gesprek begon naar aanleiding van mijn advertentie op Marktplaats[…]Het verzoek was of ik 0,01 cent wilde overmaken naar haar tikki betaalverzoek.[…]In totaal is dit verzoek zes keer verstuurd naar mij, via de whatsapp. Elke keer lukte mij niet om het bedrag over te maken. De handelingen die ik wel gedaan heb is klikken op het betaalverzoek.[…]Ik appte deze persoon om het allemaal maar te laten. Deze persoon appte dat ik anders de 0,01 cent over kon maken naar haar zwager. Dit zou dan gaan om rekeningnummer [oude rekeningnummer Consument] op naam van [naam Consument]. Ik vond dit wel betrouwbaar en besloot om de 0,01 cent over te maken.[…]Omdat ik nog op de site van [naam bank] zat, zag ik dat 0,01 cent was overgeschreven naar [naam Consument]. Ik vermoed dat dit omstreeks 15:00 uur was. Ik vond het vreemd en kreeg argwaan omdat er bij stond dat dit middels een tikkie verzoek gedaan was. […]Ik zag dat er hierna nogmaals een bedrag werd overgemaakt naar [naam Consument] voor 150,00 euro.*

Ik zag dat er hierna nogmaals een bedrag werd overgemaakt naar [naam Consument] voor 150,00 euro. Ik begreep dat het niet in orde was, ik besloot om mij uit te loggen."

2.8 Op 19 oktober 2018 werden er om 15:19 uur en 15:20 uur twee bedragen van in totaal € 300,00 opgenomen bij een geldautomaat in de woonplaats van Consument. Voorafgaand aan de opnamen werd bij deze geldautomaat het saldo van de (oude) betaalrekening van Consument geraadpleegd. Bij al deze handelingen werd gebruik gemaakt van de pinpas van Consument en de bijbehorende pincode. De pincode werd in één keer juist ingetoetst.

2.9 De benadeelde heeft intussen telefonisch contact gehad met de Bank. Naar aanleiding van dat telefoongesprek heeft de Bank op 19 oktober 2018 om 15:37 uur de (oude) betaalrekening van Consument geblokkeerd.

2.10 Per brief van 20 november 2018 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat op zijn rekening een bedrag van € 300,00 afkomstig van fraude was ontvangen. De Bank deelde Consument mede de bankrelatie met hem te beëindigen, rekening houdende met een opzegtermijn van twee weken. Tevens deelde de Bank Consument mede dat zijn persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar zouden worden opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). Verder deelde de Bank Consument mede dat hij een andere bank moest zoeken om een betaalrekening te openen.

2.11 De Bank heeft de benadeelde schadeloos gesteld en het bedrag verhaald op Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert herstel van de bankrelatie en vordert dat zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR worden verwijderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat hij op geen enkele wijze betrokken is geweest bij de desbetreffende fraude en hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument was zijn pinpas kwijt en heeft hiervan geen melding gemaakt bij de Bank, omdat hij in de veronderstelling was dat deze ergens thuis lag en hij zijn pinpas snel en voor zijn vakantie weer zou vinden;
- Consument heeft zijn pincode met niemand gedeeld. Het is hem onbekend hoe een derde zijn pincode in één keer goed heeft kunnen intoetsen. Mogelijk is zijn pincode afgekeken bij het uitgaan;

- omdat Consument zijn pinpas kwijt was, hield hij zijn betaalrekening wel regelmatig in de gaten. Er kan immers zonder pincode wel € 25,00 contactloos gepind worden.
- de reden dat Consument op 18 oktober 2018 het gehele saldo van zijn betaalrekening ad € 95,39 heeft overgemaakt naar zijn bankrekening bij MoneYou is omdat hij anders geen toegang had tot zijn geld. Hij was zijn pinpas immers (tijdelijk) kwijt en zou van 22 oktober tot en met 26 oktober 2018 op vakantie gaan;
- als de Bank de camerabeelden van de geldautomaat waar de geldopnames hebben plaatsgevonden zou raadplegen, zou de Bank constateren dat Consument de opnames niet heeft gedaan. Consument was ten tijde van de opnames ook niet bij de geldautomaat in de buurt. Uit GPS-logbestanden van app's op zijn mobiele telefoon blijkt dat hij op het moment van de opnames onderweg was van het huis van zijn vriendin naar zijn eigen huis. Hij kon onmogelijk op dat moment op de locatie van de geldautomaat zijn. Ook blijkt uit screenshots van zijn Marktplaats-account dat hij niets te maken heeft gehad met de betreffende Marktplaatsfraude;
- Consument heeft bij de politie een inzageverzoek gedaan op grond van de Wet politie-gegevens. Naar aanleiding van dat verzoek heeft de politie schriftelijk bevestigd dat Consument niet voorkomt in de landelijke politiesystemen. Om die reden zegt de politie verder ook geen gegevens te kunnen verstrekken. Consument is nooit uitgenodigd voor een verhoor door de politie en heeft ook geen bericht over strafrechtelijke vervolging ontvangen;
- Consument was ten tijde van de gebeurtenissen net 18 jaar oud. Consument heeft met deze fraude niets te maken, is nooit in aanraking geweest met de politie, heeft altijd hard gewerkt voor zijn geld en volgt op dit moment een opleiding. De EVR-registratie voor de duur van 8 jaar is volstrekt onterecht en disproportioneel;
- de Bank heeft grote fouten gemaakt met het blokkeren en opzeggen van de rekening. Er hebben immers nog afschrijvingen plaatsgevonden van de rekening van Consument nadat de rekening is geblokkeerd. Ook verwijst de Bank Consument meermaals voor een zogenoemde basisrekening naar een andere bank. Dit terwijl een basisrekening enkel geopend kan worden bij de laatste bank (in dit geval de Bank) waar Consument een rekening heeft aangehouden. De Bank heeft geen hoor en wederhoor toegepast voordat werd besloten Consument te registeren in het Incidentenregister en het EVR.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort samengevat, de volgende verweren gevoerd:

- de Bank heeft de bankrelatie op terechte gronden beëindigd en Consument op juiste gronden geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR voor de duur van 8 jaar. Consument heeft als een zogenoemde 'geldezel' of 'moneymule' gefungeerd.

Drie frauduleuze transacties van in totaal € 300,01 zijn overgemaakt naar de betaalrekening van Consument en direct daarna contant opgenomen bij een geldautomaat. De fraude heeft kunnen plaatsvinden door gebruik te maken van de betaalrekening van Consument, diens pinpas en diens strikt geheime pincode;

- bij dergelijke fraudes komt het vaak voor dat een bankrekening elders wordt geopend en vervolgens de betaalrekening wordt leeggehaald, alvorens de daadwerkelijke fraude plaatsvindt. Dat lijkt bij Consument ook het geval te zijn geweest. Consument heeft geen reden gegeven waarom hij een maand voor de fraude ook bij MoneYou een rekening heeft geopend. Op 18 oktober 2018, één dag voor de frauduleuze transacties, heeft Consument al het geld op zijn betaalrekening overgemaakt naar zijn rekening bij MoneYou. Volgens eigen zeggen was dat omdat hij zijn betaalpas kwijt was en op 22 oktober 2018 op vakantie zou gaan en de beschikking over zijn geld wilde hebben. Anderzijds stelt Consument echter dat hij ervan overtuigd was dat zijn betaalpas ergens thuis lag en om die reden geen melding van vermissing heeft gedaan. Hij stelt immers in de veronderstelling te zijn geweest dat hij zijn betaalpas wel weer zou vinden voor zijn vakantie. De Bank vindt het om die reden opvallend en tegenstrijdig dat hij al vier dagen voor zijn vakantie het gehele saldo van zijn betaalrekening heeft overgemaakt naar zijn bankrekening bij MoneYou;
- de verklaring van Consument dat hij op 19 oktober 2018 zijn betaalrekening herhaaldelijk controleerde omdat hij er rekening mee hield dat hij zijn pinpas toch was verloren en vreesde voor onbevoegde betalingen kan niet juist zijn. Er stond toen immers geen saldo meer op de betaalrekening van Consument;
- fraudeurs maken in de regel *geen* gebruik van gestolen pinpassen en daarbij afgekeken pincodes. Fraudeurs lopen daarbij immers het grote risico dat de rekeninghouder die zijn pas kwijt is daarvan melding doet bij de bank waarop de rekening direct wordt geblokkeerd. De fraudeurs kunnen het frauduleus verkregen geld dan niet meer contant opnemen bij een geldautomaat. Het bekijken van de camerabeelden van de geldautomaat waar de opnames hebben plaatsgevonden, biedt dan geen soelaas. De gebruikelijke werkwijze bij fraudes zoals deze is namelijk dat een handlanger van de daadwerkelijke fraudeurs de opnames doet nadat hij de pinpas en pincode van de rekeninghouder heeft gekregen. Het is daarom bijna nooit de rekeninghouder zelf die te zien is op eventuele camerabeelden;
- geldezels, zoals Consument, vormen een essentieel onderdeel in het laten slagen van fraudes zoals de onderhavige. De financiële sector heeft er grote baat bij dat dergelijke incidenten zorgvuldig worden geregistreerd om de integriteit en veiligheid van de sector te waarborgen. Consument heeft geen feiten en omstandigheden naar voren gebracht op basis waarvan de maximale duur van registratie van 8 jaar niet gehandhaafd dient te blijven. Consument kan met behulp van de basisrekening zijn gewone dagelijkse financiën regelen.

Wanneer de persoonlijke omstandigheden van Consument op enig moment wijzigen, kan hij op dat moment altijd vragen om een nieuwe belangenafweging te laten maken.

4. Beoordeling

Het geschil

4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen in geschil is in hoeverre Consument betrokken is geweest bij de frauduleuze transacties die hebben plaatsgevonden op 19 oktober 2018. Daaruit vloeien voort de vragen of de Bank de bankrelatie met Consument op goede gronden heeft beëindigd en of de Bank de persoonsgegevens van Consument op goede gronden voor de duur van acht jaar heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR.

Registraties in het Incidentenregister en het EVR

4.2 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de daarvoor geldende regels in de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) en het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol). Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name het EVR, voor Consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument. (Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL: 2016:494, overweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 2017-717 onder 4.2.)

4.3 Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoons-gegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond artikel 5.2.1 onder a en b, is vereist dat de vastgestelde gedragingen *een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude* opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist. Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 29 mei 2009 met nummer ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid met nummer 2018-377 onder 4.2 en 4.3).

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

4.5 Uit het voorgaande vloeit naar het oordeel van de Commissie voort dat hoor en wederhoor dient plaats te vinden, *alvorens* over te gaan tot de registraties.

Zonder toepassing van hoor en wederhoor kan Consument immers geen feiten of omstandigheden rondom het (vermeende) Incident aandragen die bij de beoordeling en in de belangenafweging meegewogen kunnen worden. Hoewel de Bank Consument direct na de registraties heeft gewezen op de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen tegen de registraties, heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie geen afdoende beoordeling en proportionaliteitsafweging kunnen maken door hoor en wederhoor achterwege te laten, alvorens over te gaan tot de registraties. Dit verzuim is vervolgens in de interne klachten-procedure en thans in de onderhavige procedure hersteld, zodat hier geen consequenties aan worden verbonden – ondanks dat de Commissie van oordeel is dat dit niet de schoonheidsprijs verdient.

4.6 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld?

4.7 Vast staat dat op de betaalrekening van Consument op 19 oktober 2018 drie betalingen van in totaal € 300,01 zijn ontvangen. Deze bedragen zijn afkomstig van de benadeelde die deze betalingen niet heeft willen verrichten, maar het slachtoffer is geworden van een zogenoemde Tikkie-fraude. De benadeelde heeft daarvan aangifte heeft gedaan bij de politie. Ook staat vast dat zeer kort nadat deze bedragen zijn ontvangen, twee contante opnames hebben plaatsvonden van in totaal € 300,00. Daarbij is gebruik gemaakt van de betaalpas en bijbehorende strikt vertrouwelijke pincode van Consument, welke in één keer juist is ingetoetst.

4.8 Wat het gebruik van de betaalrekening van Consument betreft, komt de modus operandi overeen met het gedragspatroon dat men ziet en verwacht bij fraudezaken waarbij gebruik wordt gemaakt van een geldezel (vgl. GC-Kifid 2019-877 r.o. 4.4 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752). Kort samengevat komt die modus operandi op het volgende neer. Voordat de fraude plaats vindt wordt de te gebruiken rekening leeggehaald. Rondom het tijdstip waarop de frauduleus verkregen gelden worden verwacht vinden met grote regelmaat saldocontroles plaats. De frauduleuze gelden worden na ontvangst spoedig contant opgenomen. De rekeninghouder stelt nadat de frauduleuze gelden reeds contant zijn opgenomen dat de betaalpas kwijt is, maar dat daarvan geen melding is gedaan bij de bank en de betaalpas niet is geblokkeerd, omdat de rekeninghouder in de veronderstelling stelt te zijn geweest de betaalpas op korte termijn weer terug te vinden. Dit heeft ook zo plaatsgevonden in het geval van Consument.

4.9 De omstandigheid dat de politie op schrift heeft gesteld dat de persoonsgegevens van Consument niet voorkomen in de landelijke politiesystemen zegt op zich weinig en doet niets af aan de feiten dat op de betaalrekening van Consument frauduleus verkregen gelden zijn ontvangen welke kort daarna contant zijn opgenomen met gebruikmaking van de betaalpas en strikte vertrouwelijke pincode van Consument. Wat betreft de GPS-logbestanden van de mobiele telefoon van Consument heeft de Bank onbetwist gesteld dat het GPS-signaal middels applicaties gemakkelijk manipuleerbaar is, waardoor onjuiste GPS-gegevens worden doorgestuurd naar andere applicaties op een mobiele telefoon. Nog daargelaten dat de locatie van een mobiele telefoon niet per definitie de locatie van een persoon op enig moment weergeeft (iemand kan immers zijn mobiele telefoon ergens laten liggen of aan iemand anders meegeven), geven de logbestanden dus niet met zekerheid de daadwerkelijke locatie van het apparaat op enig moment weer. Daarbij is het - zoals de Bank stelt - opmerkelijk dat Consument stelt zijn betaalrekening regelmatig te hebben gecontroleerd op onbevoegde betalingen, terwijl er destijds geen saldo op de rekening aanwezig was dat afgeschreven kon worden.

4.10 Hoewel naar het oordeel van de Commissie niet is komen vast te staan dat het Consument zelf is geweest die de contante opnamen heeft gedaan bij de geldautomaat, is er naar het oordeel van de Commissie wel sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (het medeplegen van) fraude, door het ter beschikking van zijn betaalrekening, pinpas en pincode ten behoeve van frauduleuze transacties. Consument heeft de fraude dus bevorderd of is hierbij behulpzaam geweest (medeplichtigheid), hetgeen een strafbaar feit is.

Duur van de registraties

4.11 Vervolgens ligt de vraag voor of de registraties voor de maximaal mogelijke duur van acht jaar in het Incidentenregister en het EVR proportioneel zijn.

4.12 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol dient de Bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Daarbij dient de Bank dus de belangen van de Consument mee te wegen. (Vgl. GC-Kifid 2016-302, overweging 4.9.) 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.

4.13 Wat betreft de proportionaliteitsafweging overweegt de Commissie als volgt. Ten tijde van de frauduleuze transacties was Consument slechts een paar weken meerderjarig.

Daarbij komt dat er bij deze fraude een relatief gering bedrag van € 300,01 gemoeid ging en dat de benadeelde schadeloos is gesteld. De kosten zijn bovendien door de Bank verhaald op Consument. Verder is onweersproken dat Consument zich nooit eerder aan strafbare feiten schuldig heeft gemaakt en op relatief korte termijn zijn opleiding verwacht af te ronden. Daar tegenover staat het belang van financiële instellingen om gewaarschuwd te worden over (rechts)personen, zoals Consument, die een cruciale rol hebben bij het (laten) slagen van fraudes als de onderhavige en een bedreiging vormen voor de veiligheid en de integriteit van de financiële sector.

4.14 Alles overwegende acht de Commissie registraties in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van *vijf jaar* proportioneel. De Commissie gaat er vanuit dat de Bank is overgegaan tot registratie op 22 november 2018, dezelfde dag waarop Consument per brief door de Bank over de registraties is geïnformeerd. De Commissie oordeelt dat de Bank de persoonsgegevens van Consument ter zake het onderhavige Incident derhalve uiterlijk op *22 november 2023* uit het Incidentenregister en het EVR dient te verwijderen en verwijderd te houden.

Beëindiging bankrelatie

4.15 Op grond van artikel 35 van de algemene bankvoorwaarden was de Bank bevoegd de bankrelatie met Consument te beëindigen. Onder de gegeven omstandigheden heeft de Bank van die bevoegdheid naar het oordeel van de Commissie geen misbruik gemaakt.

Gang van zaken

4.16 De Commissie is evenwel van oordeel dat de gang van zaken met betrekking tot de basisrekening na het Incident niet de schoonheidsprijs verdient. De Bank heeft Consument immers in eerste instantie ten onrechte verwezen naar een andere bank voor het openen van een zogenoemde basisbankrekening. Dit terwijl de aanvraag voor een basisbankrekening ingediend moet worden bij de bank waar Consument het laatste klant was, in onderhavig geval bij de Bank zelf.

4.17 Daarnaast heeft de Bank geen hoor en wederhoor toegepast alvorens over te gaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR.

4.18 Behalve terechte frustratie aan de zijde van Consument, heeft het voorgaande echter voor hem geen gevolgen gehad, waardoor aan deze gang van zaken geen consequenties kunnen worden verbonden.

Conclusie

4.19 Naar het oordeel van de Commissie is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (het medeplegen van) fraude door Consument.

Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR ter zake het onderhavige Incident gerechtvaardigd en proportioneel is tot *uiterlijk 22 november 2023*. De Bank heeft de bankrelatie met Consument mogen beëindigen. De gang van zaken naar aanleiding van het Incident verdient niet de schoonheidsprijs, maar daaraan kunnen geen consequenties worden verbonden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank de persoonsgegevens van Consument ter zake het onderhavige Incident *uiterlijk op 22 november 2023* dient te verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR en daaruit met betrekking tot het onderhavige incident verwijderd dient te houden.

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.

Bijlage

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

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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 (…)*