Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0331

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, ir. A. van den Berg MBA, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met haar betaalrekening heeft de bank haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen opgezegd. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit beide registers. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in beide registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie niet proportioneel en moet de bank verkorten naar twee jaar. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 3 oktober 2022 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. R.B.R. de Planque, kantoorhoudende te Leusden. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. T.M.M. Kerklaan, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 februari 2023. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door mr. De Planque voornoemd. Namens de bank is verschenen mevrouw [naam], senior adviseur klachtenmanagement, bijgestaan door mr. Kerklaan voornoemd.

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

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas (hierna: de betaalpas) en pincode aan. Ook hield de consument een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) aan bij de bank. Daarnaast maakte zij gebruik van internetbankieren en van de *ABN AMRO App* voor mobiel bankieren, die op haar mobiele telefoon was geïnstalleerd.

2.2 Op 1 december 2021 heeft een onbekende derde (hierna: de oplichter) de consument via *Snapchat* benaderd en haar gevraagd of zij geld zou willen verdienen met crypto-valuta. Op 14 december 2021 heeft de consument de oplichter ontmoet. Tijdens deze ontmoeting heeft zij de betaalpas en de pincode aan de oplichter gegeven.

2.3 Op 15 december 2021 is met de ABN AMRO App de daglimiet voor geldautomaten voor de betaalrekening in drie stappen tijdelijk verhoogd van € 500,- naar € 800,-. Daarna is via de ABN AMRO App € 800,- overgemaakt van de spaarrekening naar de betaalrekening. Het saldo op de betaalrekening bedroeg daarna € 800,49. Vervolgens is diezelfde dag met de betaalpas € 800,- opgenomen bij een geldautomaat.

2.4 Op 17 december 2021 is met de ABN AMRO App de daglimiet voor geldautomaten voor de betaalrekening verhoogd van € 70,- naar € 1.000,-.

2.5 Op 17 december 2021 is vanaf een betaalrekening van ING Bank N.V. (hierna: ING) een bedrag van € 1.021,71 bijgeschreven op de betaalrekening. Daarna is om 15:23 uur met de betaalpas € 1.000,- opgenomen bij een geldautomaat. Hierbij is de pincode in één keer goed ingetoetst. Diezelfde dag om 16:00 uur is geprobeerd € 4.589,12 op de betaalrekening bij te schrijven. De bank heeft dit bedrag tegengehouden en om 16:04 uur uit preventie de betaalpas geblokkeerd. Om 17:13 uur is vanaf een betaalrekening van ING een bedrag van € 1.432,70 bijgeschreven op de betaalrekening. Om 17:31 uur is er op de ABN AMRO App ingelogd en om 18:13 uur heeft de bank internet-bankieren voor de betaalrekening en de ABN AMRO App geblokkeerd.

2.6 Op 19 december 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en met een medewerker van de bank gesproken over de blokkades van de betaalpas, van internetbankieren en van de ABN AMRO App. De medewerker van de bank heeft de consument verteld dat de bank een fraudeonderzoek was gestart.

2.7 Op 20 december 2021 heeft de consument de oplichter nogmaals ontmoet. Tijdens deze ontmoeting heeft de consument een betaalpas en de daarbij horende pincode van haar moeder aan de oplichter gegeven.

2.8 Op 20 december 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de blokkade van de betaalrekening. In de brief staat:

"(…) Wij hebben uw rekening geblokkeerd in verband met een fraudeonderzoek. Wij hebben een signaal ontvangen dat er geld op uw rekening is bijgeschreven dat afkomstig is van fraude.

Door deze blokkade kunt u geen betalingen meer doen en u kunt ook geen gebruik meer maken van Internetbankieren en Mobiel Bankieren. (…)"

2.9 Op 23 december 2021 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting en afpersing. In het proces-verbaal van aangifte staat:

"(…) Ik zag (…) op Snapchat een bericht van een persoon met de accountnaam "Geldmakerrr" die in contact met mij wilde komen. (…) Hij bood aan geld te kunnen verdienen op een snelle manier. (…)

Hij wilde daarop een afspraak maken met mij op dinsdag 14 december 2021 rond 22:00 uur bij de onderdoorgang naar het Marktplein in [plaats]. *Helaas ben ik daarop ingegaan.*

(…) Ik heb vervolgens mijn bankpas van mijn ABN/AMRO rekening, [IBAN betaalrekening] *ten name van* [intitalen en achternaam consument], *met pasnummer* [pasnummer betaalpas], *afgegeven aan de persoon. (…)*

Op woensdag 15 december 2021 om 13:32 uur is er 800,00 euro van mijn rekening gepind. (…)

Vervolgens is er op 17 december 2021 een bedrag van 1021,71 euro bijgeschreven op mijn bankrekening, dit zag ik in een pushbericht van mijn bank. Ik wist toen niet waar of van wie het bedrag afkomstig was. (…)

Ik zag vervolgens dat er vrij snel daarna, weer via een pushbericht van mijn bank, dat er 1000,00 euro van mijn rekening afgegaan was. (…)

Toen ik hem daar weer ontmoette werd ik heel bang en dacht dat dit wel eens fout kon zijn en wilde ik de bankpas en telefoon van mijn moeder niet afgeven aan hem. Dit heb ik ook tegen hem gezegd. Hij kwam steeds dichterbij mij staan, sloot mij in, waardoor ik me erg geïntimideerd voelde.
Ook begon hij mij te bedreigen. Hij zei tegen mij: "we weten je te vinden en we zoeken je op!"

2.10 Op 31 december 2021 heeft de bank de consument een brief geschreven over de registraties van haar persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). In deze brief staat:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [IBAN betaalrekening]. *Op deze rekening is op 17-12-2021 een totaalbedrag van EUR 2.454,41 bijgeschreven vanaf* [IBAN betaalrekening X bij ING] *en* [IBAN betaalrekening Y bij ING].
Op 17-12-2021 is er geprobeerd een bedrag EUR 4.589,12 bij te schrijven vanaf [IBAN betaalrekening Z bij ING].

Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daar is aangifte van gedaan. Daarom doen we geen zaken meer met u. (…)

Voor u betekent dit het volgende.

- *We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben. Wij mogen dat doen volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (…)*
- *We stoppen uw rekeningen op 4 weken na dagtekening. Wij hebben uw rekeningen geblokkeerd. U kunt uw rekeningen dus niet meer gebruiken.*
- *(…)*
- *(…)*
- *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 ABN AMRO en andere financiële instellingen. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern/ Extern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan. (…)"*

2.11 Op 11 januari 2022 heeft de gemachtigde van de consument schriftelijk gereageerd op de brief van de bank. In die brief staat:

"(…) In voornoemde brief zegt u de overeenkomst met mevrouw [achternaam consument] *op en kondigt u een registratie in het IVR en EVR aan de duur van 8 jaren. In deze brief maak ik bezwaar tegen deze beslissing en verzoek ik de bank om haar beslissing in heroverweging te nemen.*

(…) Anders dan u insinueert heeft mevrouw [achternaam consument] *zich nimmer strafbaar gemaakt aan fraude of andere strafbare gedragingen. (…)*

In december 2021 is mevrouw [achternaam consument] *in aanraking gekomen met een persoon via Snapchat. (…) Mevrouw* [achternaam consument] *heeft zich laten manipuleren en is helaas ten prooi gevallen aan de praatjes van deze persoon. (…)*

Mevrouw [achternaam consument] *is overduidelijk zelf slachtoffer van oplichting.*

Mevrouw [achternaam consument] *is zich wel degelijk bewust van de fout die ze gemaakt heeft. Ze heeft eerst gehandeld uit naïviteit en later onder druk van intimidatie en bedreiging. (…) Na een dergelijke bedreiging zag* [achternaam consument] *geen andere uitweg dan mee te werken. (…) Een ieder zou in deze situatie gelijk gehandeld hebben.*

Nu mevrouw [achternaam consument] *inziet welke fout ze gemaakt heeft, is de kans op herhaling nihil. Een registratie in de registers is derhalve niet nodig. Mevrouw is geen gevaar waarvoor banken of andere financiële dienstverleners gewaarschuwd moeten worden. (…)"*

2.12 Op 3 februari 2022 heeft de bank schriftelijk op het bezwaar van de consument gereageerd. De bank heeft – verkort weergegeven – de registraties van de persoonsgegevens van de consument uit de externe registers verwijderd, maar de registraties in de interne registers gehandhaafd voor de duur van acht jaar.

2.13 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.14 De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit het IVR verwijdert, althans de duur van deze registratie verkort naar twee jaar.

2.15 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registratie van haar persoonsgegevens in het IVR onterecht is. Ter onderbouwing daarvan heeft zij het volgende aangevoerd:

a. De consument heeft zich niet schuldig gemaakt aan strafbare feiten. Het is overduidelijk dat zij zélf slachtoffer is van oplichting. De consument heeft zich laten verleiden door de praatjes van de oplichter en ze hebben elkaar ontmoet op 14 december 2021. Tijdens deze ontmoeting heeft de consument de betaalpas aan de oplichter overhandigd en de dag daarna is haar gehele saldo opgenomen middels een pintransactie. Uiteindelijk ging de consument overstag door de dreigementen van de oplichter. Door de blokkade van de betaalrekening en de praatjes van de oplichter is zij in paniek geraakt. Uiteindelijk is een nieuwe ontmoeting tussen de consument en de oplichter tot stand gekomen op 20 december 2021. Op het moment dat ze elkaar zagen, realiseerde de consument zich dat het wel eens fout zou kunnen zijn. Toen zij niet wilde meewerken en de betaalpas en de telefoon van haar moeder niet aan de oplichter wilde afgeven, begon hij haar te bedreigen. Hij zei dingen als: “We weten je te vinden en we zoeken je op!” In paniek en uit wanhoop heeft ze toen toch de betaalpas van haar moeder en de pincode aan de oplichter overhandigd.
b. Bij de beoordeling of een registratie nodig is en, zo ja, voor hoe lang, dient de bank een weloverwogen belangenafweging te maken. Volgens de consument heeft de bank de sancties onevenredig zwaar neergezet. De bank gaat eraan voorbij dat de consument zélf slachtoffer is. De bank trekt de consument gelijk met iemand die willens en wetens iemand opgelicht heeft. Dat is verre van de waarheid en doet totaal geen recht aan de situatie. De bank maakt volgens de consument misbruik van haar machtspositie.

c. De bank is uitgegaan van een standaard-registratieduur van acht jaar. De bank is simpelweg uitgegaan van een registratieduur van acht jaar, terwijl zij bij de bepaling van de duur had moeten kijken naar de lage kant. Persoonsgegevens mogen niet langer verwerkt worden dan nodig is voor het doel, zo schrijft de Algemene verordening gegevensbescherming voor. De Geschillencommissie Kifid heeft in haar uitspraak met het nummer 2022-0335 geoordeeld dat er voor de duur van de registratie gekeken moet worden naar de omstandigheden van een specifieke zaak. Dit geldt zowel voor interne als voor externe registraties. Een goede motivering van de bank voor de duur van acht jaar voor de interne registraties, ontbreekt. Bij de beoordeling is zowel het gedrag als de mate van verwijtbaarheid van belang. De bank mag echter de persoonlijke situatie van de consument niet vergeten, zoals haar leeftijd, haar maatschappelijke positie en het risico op herhaling van haar gedrag.
d. De consument beseft dat ze zeer naïef is geweest. Ze heeft zich laten verblinden door het vooruitzicht snel geld te kunnen verdienen. De consument ondergaat momenteel behandelingen van een psycholoog en heeft veel contact met slachtofferhulp. Dat de consument een fout heeft gemaakt, is meer dan duidelijk.
e. De consument had ook een betaalrekening bij ING. Nadat zij haar situatie aan ING heeft uitgelegd en bezwaar heeft gemaakt tegen de voorgenomen registraties van haar persoonsgegevens door ING, heeft ING de registratieduur aangepast naar twee jaar. Een aanpassing die recht doet aan de situatie. Als mogelijke oplossing ziet de consument dan ook dat de bank de registratieduur gelijk trekt met die van ING.

Het verweer van de bank

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. In het bevestigende geval zal de commissie ook beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten.

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

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, betekent opname van gegevens in het IVR dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument met haar vordering tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR ook de verwijdering van deze gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt. 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'.

3.3 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van toepassing zijn. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen.[1]

3.4 In de onderhavige zaak staat de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens ter discussie. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR geregistreerd in verband met de betrokkenheid van de consument bij fraude met de betaalrekening. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onder 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 de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onder 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.

3.5 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 (hierna: Sv) kunnen dragen.

[1] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen na deze uitspraak.

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.[2] Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[3]

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn terecht

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboekingen van € 1.021,71 en € 1.432,70, die op 17 december 2021 op de betaalrekening zijn bijgeschreven (hierna: de overboekingen), afkomstig waren van fraude door de oplichter of door derden. Partijen verschillen evenmin erover van mening dat het bedrag van € 4.589,12, dat de oplichter of derden op diezelfde dag geprobeerd hebben op de betaalrekening bij te schrijven, eveneens afkomstig was van fraude door de oplichter of door derden.

3.7 Ter discussie in deze zaak staat of de feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vast staat dat de consument bij de fraude betrokken is geweest door de betaalrekening ter beschikking te stellen aan de oplichter om daarop de gelden die van fraude afkomstig waren, te ontvangen. Het is aan de bank om *die* betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.

3.8 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij zich bij de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR heeft gehouden aan de vereisten uit de AVG en de UAVG. Volgens de bank had zij op grond van artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG een rechtmatig belang bij deze registraties. De bank is van mening dat het handelen van de consument kwalificeert als een gebeurtenis die speciale aandacht van de bank vereist en daarom registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR rechtvaardigt. De bank heeft toegelicht dat de consument als geldezel heeft gefungeerd en hierdoor een cruciale schakel in de fraudeketen vormde. De feiten schetsen volgens de bank het beeld van iemand die heeft gefungeerd als geldezel en door haar handelen actief heeft bijgedragen aan de fraude.

[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.
[3] Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:3815, overweging 8.2, en Geschillencommissie Kifid nr. 2016-061, onder 4.6.

Het (al dan niet bewust) fungeren als geldezel is volgens de bank strafbaar gesteld in artikel 420bis en volgende van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) en kan dan ook tot strafrechtelijke vervolging leiden. Bovendien heeft de consument de feiten erkend en zijn deze zodanig concreet dat deze kwalificeren als bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv, aldus nog steeds de bank.

3.9 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.14 en 2.15.

3.10 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd doordat zij de betaalrekening aan de oplichter ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de oplichter.

3.11 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Enkele dagen voordat de overboekingen plaatsvonden, heeft de consument een ontmoeting gehad met de oplichter en heeft zij de betaalpas en pincode behorende bij de betaalrekening aan hem gegeven. Vlak voordat de overboekingen plaatsvonden, is de daglimiet voor geldautomaten voor de betaalrekening verhoogd van € 70,- naar € 1.000,-. Kort daarna werd € 1.021,71, een bedrag dat afkomstig was van fraude, op de betaalrekening bijgeschreven. Vrijwel onmiddellijk daarna is met de betaalpas € 1.000,- van de betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat. Hierbij is de pincode in één keer goed ingetoetst. Pas nadat de bank de betaalpas had geblokkeerd, heeft de consument contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over deze blokkade. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert. De consument heeft deze feiten bovendien in de processtukken en tijdens de zitting erkend.

3.12 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De stelling van de consument dat de oplichter haar een bedrag van € 800,- afhandig heeft gemaakt, leidt evenmin tot een ander oordeel.

3.13 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument de conclusie heeft mogen trekken dat sprake was van 'schuldwitwassen'. Dit heeft zich geuit in betrokkenheid van de consument bij de fraude door als 'geldezel' te fungeren. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat de overboekingen uit misdrijf afkomstig waren en kan haar handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt.

3.14 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 3.5 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.15 De Hoge Raad heeft bepaald dat, en dit volgt ook uit de AVG, bij elke gegevens-verwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4]

3.16 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om medewerkers van de bank erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van (schuld)witwassen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het IVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.17 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwezenlijkt. Het voorgaande houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. 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.

3.18 Volgens de bank voldoen de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. De bank heeft toegelicht dat zij haar besluit zorgvuldig heeft afgewogen en dat slechts in heel uitzonderlijke gevallen van registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR kan worden afgezien, bijvoorbeeld als de belangen van de consument disproportioneel zouden worden geraakt. De bank is van mening dat er op dit moment geen uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden zijn die doorhaling van de registraties rechtvaardigen.
Bovendien zijn de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR alleen intern beschikbaar en kan de consument bij iedere andere bank in Nederland waar zij niet geregistreerd is, bankieren.

[4] Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

Volgens de bank wordt de consument daarom door de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR nauwelijks in haar belangen geschaad.

3.19 Wat de duur van de registraties betreft, is de bank van mening dat deze gebruikelijk is. Volgens de bank doen zich in deze zaak geen omstandigheden voor die verkorting van de registratieduur rechtvaardigen.

3.20 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.14 en 2.15.

3.21 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat deze registraties impact hebben op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie constateert echter ook dat de consument haar betaalpas en pincode aan de oplichter heeft gegeven en zodoende de fraude mogelijk heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat deze gebeurtenis de speciale aandacht van de bank behoeft, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR passend is. De stelling van de consument dat de oplichter haar heeft bedreigd en opgelicht, hoe naar de commissie dat voor haar ook vindt, betekent naar het oordeel van de commissie niet dat de bank deze gebeurtenis om die reden niet in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR had mogen opnemen.

3.22 Met betrekking tot de duur van de door de bank gekozen termijn (acht jaar) overweegt de commissie als volgt. De consument heeft ter zitting in een emotionele verklaring uiteengezet dat wat er is gebeurd, haar nooit meer zal overkomen, dat zij erin is getrapt, dat zij hiervan heel veel heeft geleerd en dat zij enorm veel spijt heeft van wat zij heeft gedaan, en vooral ook van wat zij haar ouders heeft aangedaan. De commissie is overtuigd van de oprechtheid van de consument in dit verband. Tevens heeft de commissie ermee rekening gehouden dat de consument aan het begin van haar volwassen leven staat, zich wil richten op haar opleiding Fysiotherapie, en schoon schip wil maken. Naar het oordeel van de commissie is een kortere registratieduur daarom passend. Gelet op al het voorgaande en rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, is de commissie van oordeel dat een registratieduur van twee jaar (en dus tot 31 december 2023) passend is.

Conclusie

3.23 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te verwijderen. De bank moet wel de duur van deze registraties verkorten tot twee jaar.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR in die zin aanpast dat deze uiterlijk op 31 december 2023 vervallen;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

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

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

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
   f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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

2. (…)
3. (…)
4. (…)

Artikel 10 AVG

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

<u>Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)</u>

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
   a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;

b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.

2. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
   a) ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
   b) ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
   a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
   b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
   c) indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5. Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 317 Sr

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, door geweld of bedreiging met geweld iemand dwingt hetzij tot de afgifte van enig goed dat geheel of ten dele aan deze of aan een derde toebehoort, hetzij tot het aangaan van een schuld of het teniet doen van een inschuld, hetzij tot het ter beschikking stellen van gegevens, wordt, als schuldig aan afpersing, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste negen jaren of geldboete van de vijfde categorie.
2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die de dwang, bedoeld in het eerste lid, uitoefent door de bedreiging dat gegevens die door middel van een geautomatiseerd werk zijn opgeslagen, onbruikbaar of ontoegankelijk zullen worden gemaakt of zullen worden gewist.
3. De bepalingen van het tweede en derde lid van artikel 312 zijn op dit misdrijf van toepassing.

Artikel 326 Sr

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.
2. Indien het feit wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

Artikel 420quater Sr

1. Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
   a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
   b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.