Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1048
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Registratie. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR, het Incidentenregister en het IVR vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude (geldezel). Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties onterecht zijn. De Commissie oordeelt dat de betrokkenheid van Consument bij de fraude niet voldoende is komen vast te staan. De Bank moet daarom de persoonsgegevens van Consument uit de registers verwijderen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; en 4) de dupliek van de Bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 30 september 2020. Op de hoorzitting was Consument aanwezig; de Bank heeft telefonisch deelgenomen aan de zitting.

1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument hield bij de Bank een betaalrekening aan. Op 1 juni 2019 zijn er op de betaalrekening van Consument twee bedragen bijgeschreven: een bedrag van € 100,- en een bedrag van € 10,-. Deze bedragen waren afkomstig van fraude.

De rekening en bankpas zijn direct geblokkeerd door de Bank, zodat het geld niet opgenomen of overgeboekt kon worden. Op 19 juni 2019 heeft de Bank de bedragen veiliggesteld op een tussenrekening van de Bank.

2.2 Vanwege de transacties op 1 juni 2019 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het EVR, Incidentenregister en in het IVR. De Bank heeft Consument hier op 19 juni 2019 per brief over geïnformeerd. Deze brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

"U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [rekeningnummer 1]. Op deze rekening is op 1 juni 2019 een bedrag van EUR 110,00 bijgeschreven vanaf [rekeningnummer 2]. Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daar is ook aangifte van gedaan. Daarom doen we geen zaken meer met u. In deze brief leest u wat de gevolgen voor u zijn.
(…)

- *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."*

2.3 Op 8 oktober 2019 heeft de Bank – vanwege de jonge leeftijd van Consument – besloten om de duur van de registraties naar vier jaar te verkorten.

Vordering van Consument

2.4 Consument vordert dat de Bank haar persoonsgegevens verwijdert uit de diverse registers. Consument stelt dat zij niets met de fraude te maken heeft en vindt het daarom niet terecht dat haar persoonsgegevens in de registers zijn opgenomen.

Verweer van de Bank

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

3. De beoordeling

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

3.1 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol) en de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (U)AVG en het Protocol. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

3.2 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument in de diverse registers geregistreerd naar aanleiding van een incident, te weten de beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude. Hiermee staat de verwerking van strafrechtelijke persoons-gegevens ter discussie. Volgens de Hoge Raad geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens dat 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 Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

3.3 De Bank heeft aangegeven dat er op 1 juni 2019 op de betaalrekening van Consument twee geldbedragen ontvangen zijn (van in totaal € 110,-) die afkomstig zijn van fraude. Dat het om relatief kleine bedragen gaat, heeft volgens de Bank te maken met het feit dat dit proefbetalingen waren: wanneer deze betalingen zouden slagen, zouden er (waarschijnlijk) meerdere betalingen volgen. De Bank heeft aangegeven dat de fraude via Marktplaats is gegaan. De benadeelde persoon kreeg een linkje met een betaalverzoek om € 0,01 over te maken. Dit bleek een phishing-link te zijn waardoor bankgegevens afhandig gemaakt konden worden. Er zijn niet alleen frauduleus verkregen gelden naar de rekening van Consument overgemaakt, maar ook naar rekeningen van anderen. Het ging hier om een georganiseerde fraude waarbij meerdere geldezels betrokken waren.

3.4 Consument stelt echter dat zij hier niets mee te maken heeft en heeft in dat verband het volgende aangevoerd. Zij wijst erop dat zij bij een andere bank ook een betaalrekening aanhoudt en dat zij daarom de betaalrekening bij de Bank niet vaak gebruikt. Volgens Consument merkte zij op 24 april 2019 dat zij haar bankpas kwijt was. Op 25 april 2019 is zij bij de Bank langs geweest en heeft zij een nieuwe bankpas aangevraagd. Op 1 mei 2019 had Consument weer toegang tot de rekening. Toen merkte zij dat er verschillende transacties waren gedaan. Consument dacht dat het inmiddels wel weer veilig zou zijn en heeft daarom geen aangifte gedaan. Verder betoogt Consument dat zij op 6 mei 2019 slachtoffer is geworden van identiteitsfraude op Marktplaats. Iemand had zich voorgedaan als Consument en er was een bedrag van € 141,50 naar de betaalrekening van Consument overgemaakt. Consument heeft daarop aangifte gedaan van identiteitsfraude.

3.5 De Bank wijst erop dat Consument hiermee nog geen verklaring heeft gegeven voor het feit dat er op 1 juni 2019 fraudegelden op haar betaalrekening zijn bijgeschreven. Consument is enkel ingegaan op de gebeurtenissen en omstandigheden van de periode daarvoor. Tevens vindt de Bank de verklaringen van Consument niet geloofwaardig. Verder wijst de Bank erop dat er tussen 17 april 2019 en 24 april 2019 via de beveiligde omgeving van Internet Bankieren 19 keer gepoogd is om de geldautomaatlimiet te verhogen. Veel aanvragen betroffen een tijdelijke limietverhoging, met een einddatum tussen 23 april 2019 en 30 april 2019. De Bank heeft de limietverhogingen niet toegestaan. Volgens de Bank passen de limietverhogingen bij de modus operandi van fraudes waarbij gebruik wordt gemaakt van geldezels.

3.6 De Commissie overweegt als volgt. Consument heeft op 1 juni 2019 weliswaar frauduleus verkregen geldbedragen op haar betaalrekening ontvangen, maar het is niet gebleken dat Consument daarbij als geldezel betrokken was. Bij fraude met behulp van geldezels worden de gelden doorgaans snel opgenomen, maar dat is in deze zaak niet gebeurd. De gelden konden uiteraard niet worden opgenomen (aangezien de betaalrekening direct geblokkeerd was door de Bank), maar er is ook niet aangetoond dat Consument *geprobeerd* heeft om de gelden op te nemen of over te boeken.

3.7 Wat betreft de limietverhogingen merkt de Commissie op dat de pogingen tot limietverhogingen in april 2019 plaatsvonden en veelal een einddatum in *april* 2019 hadden, terwijl de frauduleuze transacties in *juni* 2019 plaatsvonden. De Bank heeft niet duidelijk gemaakt hoe de limietverhogingen in april te maken hebben met de transacties in juni. Naar het oordeel van de Commissie leveren de (niet toegestane) limietverhogingen dan ook geen bewijs op van betrokkenheid van Consument bij de fraude.

3.8 Wat betreft de verklaringen van Consument over het misbruik van haar bankpas en de vreemde transacties op haar betaalrekening (in april 2019) en de identiteitsfraude op Marktplaats (in mei 2019) overweegt de Commissie dat in de eerste plaats niet geheel duidelijk is geworden wat er precies in april en mei 2019 is voorgevallen. En in de tweede plaats is niet duidelijk gemaakt hoe deze gebeurtenissen verband (zouden kunnen) houden met de frauduleuze transacties op 1 juni 2019. Anders dan Consument meent, leveren de gebeurtenissen in april en mei 2019 geen bewijs op van haar onschuld. Dit laat echter onverlet dat het aan de Bank is om aan te tonen dat er een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld is van betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze transacties op 1 juni 2019 – en naar het oordeel van de Commissie is de Bank daar in dit geval niet in geslaagd.

3.9 Dit alles leidt tot de slotsom dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR niet voldoet aan de hiervoor onder 3.2 omschreven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dit betekent dat de Bank de persoonsgegevens van Consument in het EVR moet doorhalen.

Wat betekent dit voor de registratie in het Incidentenregister?

3.10 Deze registratie moet eveneens worden verwijderd. Er is namelijk niet langer voldaan aan 3.1.1 van het Protocol. Nu de betrokkenheid van Consument bij fraude niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, overweging 29 e.v. en Geschillencommissie Kifid 2018-377, onder 4.6.

Wat betekent dit voor de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.11 Het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Aangezien de grondslag voor de registratie in het EVR is weggevallen en de Bank voor de registratie in het IVR geen andere grondslag heeft aangedragen, dient de Bank tevens de registratie in het IVR (en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie) te verwijderen. Zie in vergelijkbare zin Geschillen-commissie Kifid 2020-195, overweging 3.10.

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 registraties in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR moet doorhalen.

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

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.