Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0499 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het ´PIFI´), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registraties in het incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister, de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister. De bankrekening, de bankpas en de pincode van de consument zijn gebruikt voor het ontvangen en opnemen van geld dat afkomstig is van spoofing. Volgens de bank was de consument bij de fraude betrokken als geldezel. De bank heeft de bancaire relatie met de consument opgezegd en haar persoonsgegevens geregistreerd in eerder genoemde registers. De consument heeft hierover een klacht ingediend en zij bestrijdt dat zij iets met de fraude te maken had. De commissie is van oordeel dat een zwaardere verdenking bestaat dan een redelijk vermoeden dat de consument als geldezel bij de fraude betrokken was. De duur van acht jaar in zowel de externe als de interne registers vindt de commissie in dit geval proportioneel. De bank was gerechtigd de bancaire relatie op te zeggen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument. De bank heeft afgezien van het indienen van dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 7 februari 2022. De consument is zelf niet verschenen. Zij werd tijdens de hoorzitting vertegenwoordigd door haar advocaat, mr. R.A. Bruinsma. De Bank was eveneens aanwezig.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Op 10 juli 2019 heeft de consument een nieuwe bankpas aangevraagd. Zij heeft de pas op 16 juli 2019 geactiveerd. De consument beschikte over een bankpas met bijbehorende pincode. Aan de betaalrekening was een doorlopend krediet van € 5.000,- gekoppeld. De consument maakte ook gebruik van internetbankieren en zij heeft de Mobiel Bankieren App (hierna: de app) op 6 augustus 2019 op haar telefoon (hierna: de iPhone) geïnstalleerd en gekoppeld aan de betaalrekening. De toestelnaam/ gebruikersnaam van de iPhone is 'iPhone van [voor- en achternaam van de consument]. Voor het registreren/koppelen van een toestel aan de app zijn de e.dentifier, de bankpas en de pincode nodig.

2.2 In de week van 1 mei 2020 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden met de betaalinstrumenten die aan de consument toebehoorden:

datum	tijdstip	gebeurtenis
1 mei	21:19	verhoging van de daglimiet voor contante opnames bij geldautomaten van € 500,- naar € 7.500,-;
2 mei	1105	poging om de limiet voor contante opnames bij geldautomaten te verhogen van € 7.500,- naar € 9.900,-;
2 mei	23:00	overboeking van € 2,- naar de Belastingdienst;
5 mei	21:37	de consument heeft voor het laatst met de app ingelogd op de betaalrekening.

Op het moment dat de consument de daglimiet voor contante opnames bij geldautomaten had verhoogd had zij een negatief saldo op de betaalrekening van € 4.999,88.

2.3 Op 7 mei 2020 hebben de volgende gebeurtenissen/activiteiten plaatsgevonden:

tijdstip	gebeurtenis
niet bekend	bijschrijving van € 4.302,11 op de betaalrekening van de consument;
15:30	contante opname van € 2.000,- bij geldautomaat met bankpas en pincode van de consument;
15:31	contante opname van € 2.000,- bij geldautomaat met bankpas en pincode van de consument;
niet bekend	bijschrijving van € 3.209,33 op de betaalrekening van de consument
15:32	contante opname van € 260,- bij geldautomaat met bankpas en pincode van de consument;
15:34	contante opname van € 2.000,- bij geldautomaat met bankpas en pincode van de consument;
15:34	blokkade van de bankpas door de bank;
15:35	poging tot opname van € 1.251,44 met de bankpas.

Bij de contante geldopnames bij de geldautomaat is direct de juiste pincode ingetoetst.

2.4 Ook op 7 mei 2020 heeft de bank van Knab-bank bericht ontvangen dat een klant van Rabobank het slachtoffer is geworden van spoofing. Deze persoon is misleid en heeft onder valse voorwendselen geld overgemaakt naar een klant van Knab. Vanaf de Knab-rekening is het geld vervolgens verspreid over diverse rekeningen, waaronder de betaalrekening van de consument.

2.5 Op 5 juni 2020 om 11:28 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Uit het gespreksverslag van de bank blijkt dat de consument haar bankpas wilde laten blokkeren omdat ze deze kwijt was. De consument heeft verklaard dat zij niet weet hoe lang zij de bankpas al kwijt is. De consument wilde laten controleren of er geen rare transacties waren. Verder heeft de consument aangegeven dat ze geen toegang meer had tot de app. De medewerker van de bank heeft de consument toen geïnformeerd dat de betaalrekening is geblokkeerd vanwege een lopend onderzoek. De medewerker van de bank heeft de consument meegedeeld dat er een brief aan haar zal worden gezonden waarin meer informatie staat en dat zij die brief dient af te wachten.

2.6 Bij brief van 3 augustus 2020 heeft de bank de consument medegedeeld dat er door fraude verkregen bedragen op haar betaalrekening zijn bijgeschreven. De bank zal de bancaire relatie met de consument daarom beëindigen en zij zal de persoonsgegevens van de consument registreren in het incidentenregister, het Externe verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Interne verwijzingsregister (hierna: IVR).

2.7 Bij brief van 6 augustus 2020 heeft de advocaat van de consument zich gemeld bij de bank en verzocht om een afschrift van het dossier zodat hij zich een beeld van de situatie kan vormen. De bank heeft zijn verzoek bij brief van 20 augustus 2020 beantwoord. Vervolgens heeft de advocaat bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bancaire relatie en de registratie van haar persoonsgegevens in het incidenten-register, EVR en IVR. Op 22 februari 2021 heeft de bank haar definitief standpunt kenbaar gemaakt en het bezwaar van de consument afgewezen. De consument heeft de klacht vervolgens aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, zodat de commissie uitspraak zal doen.

2.8 Op 8 september 2020 heeft de consument aangifte gedaan van cybercrime en diefstal van haar bankpas. In het proces-verbaal van aangifte staat voor zover relevant het volgende:

> *"Ik doe aangifte van cybercrime en diefstal van mijn pinpas. Sinds september 2019 ontving ik diverse malen op mijn oude telefoon, sms-berichten waarin stond dat mijn pinpas bijna verlopen was en dat ik deze moest vervangen. Om de pinpas te vervangen moest ik op een link klikken. Ik kan me niet meer goed herinneren wanneer ik op zo'n sms-bericht met een link heb geklikt maar ik denk dat dat de oorzaak was van dat dit gebeurd is. Na het intikken van een link heb ik waarschijnlijk mijn persoonlijke gegevens en bank gegevens ingevoerd. Ik kan me niet precies meer herinneren hoe en wat ik heb ingevoerd.*

De berichten die kwamen op verschillende data van verschillende telefoonnummers:
(…)
Ik was al langer mijn bankpas kwijt. Ik weet niet zeker sinds wanneer ik mijn pinpas kwijt ben. Het kan zijn dat ik al sinds juni 2019 mijn pinpas kwijt ben. Ik had de pas overal gezocht maar had de pas niet kunnen vinden. Ik belde de bank om te vragen om een nieuwe pas. De bankmedewerker zei dat mijn rekening geblokkeerd was en dat ik hun brief moest afwachten.
(…)
Op 3 augustus ontving ik een brief van de ABN AMRO bank. Daar stond in dat er een bedrag van 7511,44 euro op mijn rekening was bijgeschreven. Dit bedrag zou afkomstig zijn van fraude. De bank beëindigde daarom de relatie met mij. (…) De bankmedewerker vertelde mij toen dat er op 7 mei 2020 een bedrag van 6260,- euro van mijn Studentenrekening gepind was met mijn pinpas.

Ik ontving een tweede brief van de ABN AMRO bank waarin stond dat het bedrag dat naar mijn rekening gestort was frauduleus ontvangen geld was en dat de rekeninghouder aangifte had gedaan bij de politie.
(…)
Ik heb geen idee hoe dit allemaal heeft kunnen gebeuren. Ik was mijn pinpas al langer kwijt en ik heb geen geld naar mijn rekening overgemaakt of eraf gehaald. Ik denk dat iemand mijn pinpas en rekeningnummer zonder mijn toestemming gebruikt heeft en het is niet juist dat ik fraude zou hebben gepleegd. Ik vind dit allemaal heel stressvol en ik kan er maar moeilijk mee omgaan. Ik heb geen idee wat het saldo op dit moment op mijn Studentenrekening is omdat ik geen inzage heb in mijn Abn Amro omgeving. Ik hoop dat dit snel opgelost wordt. Ik ben werkzaam in de financiële sector en ik moet elke keer een VOG kunnen overleggen dus ik kan mijzelf niet veroorloven om fraude te plegen. Ik ben nooit benaderd door iemand die mij vroeg om gebruik te maken van mijn bankrekening of bankpas. (…).”

In het proces-verbaal van aangifte zijn voor wat betreft de ontvangen sms-berichten met daarin de phishing link acht data genoemd tussen 8 juni 2019 en 21 maart 2020.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens verwijdert uit het EVR, het incidentenregister en het IVR. Daarnaast vordert zij herstel van de bancaire relatie. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.

2.10 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte geregistreerd in de registers. Zij heeft niets met de fraude te maken en zij wist hier ook niet van af. Zij is zelf slachtoffer in deze kwestie. De consument heeft haar bankpas sinds juni 2019 niet meer in haar bezit. Hiervan is in september 2020 aangifte gedaan bij de politie.

Vermoedelijk heeft de fraude plaats kunnen vinden doordat de consument op een phishing link heeft gedrukt en zij op de site waar zij naar toe werd geleid haar persoonlijke pincode heeft ingevoerd. Haar gedragingen vormen geen bedreiging voor een financiële instelling of de financiële sector als geheel.

2.11 Met betrekking tot het verlies van de bankpas sinds juni 2019 heeft de consument verschillende mogelijke scenario's geschetst. Zo kan zij de bankpas onderweg verloren zijn. Ook is het mogelijk dat iemand de bankpas uit haar woning heeft gestolen. De consument heeft veel mensen over de vloer die toegang hebben tot de gehele woning (studio). De bankpas en de pincode lagen op dezelfde plek. Zij is in ieder geval niet degene geweest die bedragen bij een geldautomaat heeft gepind. Op het moment van deze transacties was de consument aan het werk. Dat de fraude plaats heeft kunnen vinden is niet aan de schuld van de consument te wijten en zij hoeft hier dan ook geen verantwoording voor te dragen.

2.12 Ten aanzien van de verhoging van de daglimiet voor contante opnames bij geld-automaten heeft de consument verklaard dat de ouders van de consument een financiële bijdrage hadden geleverd voor de aankoop van een woning. Dit bedrag wilde zij vergroten door dit te beleggen op de beurs. De limietverhoging hield dus geen verband met de fraude.

2.13 De consument heeft de vermissing van de bankpas pas laat bij de bank gemeld, omdat zij dacht dat zij die wel weer zou vinden. Zij is door de hectiek in haar leven (depressie/fysieke problemen) lang niet in staat geweest om naar de pas te zoeken en zaken goed te regelen. Toen de consument tot de conclusie kwam dat zij de pas niet kon vinden, heeft zij dit als het ware geaccepteerd. Zij wilde dit wel melden aan de bank maar deed dit liever niet onder werktijd. Uiteindelijk heeft zij het verlies van de bankpas toch onder werktijd gemeld. Zodoende zijn er maanden verstreken tussen het verlies/diefstal van de bankpas en de melding daarvan aan de bank.

2.14 De registraties in het incidentenregister en het EVR en de duur daarvan zijn niet proportioneel. De gevolgen van de registraties voor de consument zijn zeer verstrekkend. Zo kan de consument hierdoor geen hypothecaire geldlening meer afsluiten voor de aankoop van de ouderlijke woning. De koopovereenkomst was reeds ondertekend. Daarnaast zal zij door deze registraties geen nieuwe baan meer kunnen vinden binnen de bancaire sector waarvoor zij nu ook werkzaam is. Verder heeft de consument meerdere ondernemingen gehad waarbij zij actief was op sociaal gebied. Door de registraties voelt de consument zich genoodzaakt te stoppen met ondernemen. Door de onterechte registraties is de consument in haar eer en goede naam aangetast.

2.15 Verder heeft de bank het besluit waarom zij tot de registraties is overgegaan zeer summier gemotiveerd, is geen sprake geweest van hoor en wederhoor en is het onderzoek dat de bank heeft verricht niet degelijk uitgevoerd zodat niet is voldaan aan de vereiste zorgvuldigheid. Tot slot heeft de bank geen juridische stappen jegens de consument ondernomen. Daarmee erkent de bank dat onvoldoende bewijs voorhanden is om een vervolging te rechtvaardigen.

Het verweer

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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers voor de duur van acht jaar gerechtvaardigd is. En zij moet beoordelen of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen.

Externe registers: voorwaarden voor registratie in het incidentenregister en het EVR

3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidenten-register is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het Protocol, de AVG en de UAVG.

3.4 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers en met name het EVR voor de consument ernstige gevolgen kan hebben, zo kan het zijn dat zij geen hypothecaire lening kan krijgen en dat zij alleen een basisbankrekening krijgt, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van consument.[1]

3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b 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, en ook voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanige 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 vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende.

[1] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3; GC Kifid 2017-717

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] Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient bovendien te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c Protocol, zie de bijlage).

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR ?

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument op terechte gronden heeft geregistreerd. Zij zal haar oordeel in de hierna volgende overwegingen toelichten.

3.7 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in deze registers omdat zij vindt dat de consument betrokken is bij fraude door te fungeren als geldezel. De consument heeft dit bestreden en aangevoerd dat zij zelf slachtoffer is in deze kwestie.

3.8 De commissie merkt allereerst op dat de bank de consument niet verwijt dat zij zelf fraude heeft gepleegd (de spoofing) of heeft gefraudeerd. De bank verwijt de consument dat zij oplichting/fraude door anderen mogelijk heeft gemaakt door haar betaalrekening, bankpas en pincode aan derden ter beschikking te stellen en zo de fraude te faciliteren. De commissie volgt de bank hierin.

3.9 De commissie zal eerst de feiten benoemen waarop de bank de registraties heeft gebaseerd. In deze zaak staat vast dat er op 7 mei 2020 in totaal een bedrag van € 7.511,44 is bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. Dit bedrag is afkomstig van een benadeelde/slachtoffer van spoofing. Vrijwel direct daarna is met de bankpas en de pincode van de consument in totaal een bedrag van € 6.260,- opgenomen bij een geldautomaat. De pincode is bij beide transacties in één keer juist ingetoetst. Verder staat vast dat de consument vóór de storting van het frauduleuze bedrag de opnamelimiet voor contante geldopnames heeft verhoogd, dit terwijl het saldo op de betaalrekening nagenoeg € 5.000,- negatief was. Zie de tabel onder 2.2 waarin is weergegeven welke gebeurtenissen hebben plaatsgevonden. Ook stelt de commissie vast dat de consument pas een maand na de fraude aan de bank gemeld heeft dat zij haar bankpas verloren had, terwijl zij tegenover de politie heeft verklaard dat zij deze sinds juni 2019 miste.

3.10 De handelwijze van de consument komt overeen met het gedrag dat men ziet en verwacht bij fraudezaken waarbij gebruik wordt gemaakt van een geldezel. In dit soort zaken is de werkwijze als volgt. Vaak gaat het om een betaalrekening die niet of nauwelijks wordt gebruikt en waarvan het saldo nagenoeg nihil is. Vlak vóór de frauduleuze bijschrijvingen wordt de opnamelimiet voor contante opnames bij geldautomaten verhoogd (vaak zonder dat daar aanleiding toe is).

[2] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710 te vinden via www.rechtspraak.nl

De betaalrekening van de geldezel wordt vervolgens gebruikt als begunstigde rekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten. Vrijwel direct nadat de bedragen op de betaalrekening zijn bijgeschreven, worden met de bankpas en de pincode van de geldezel de frauduleus verkregen gelden door een derde van de bankrekening opgenomen bij een geldautomaat. Nadat de fraude is geslaagd neemt de geldezel, zogenaamd nietsvermoedend, contact op met de bank om te melden dat de bankpas vermist is.[3] De handelwijze van de consument past precies in dit patroon.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft aangevoerd, niets naar voren heeft gebracht die haar betrokkenheid bij de fraude enigszins kan ontzenuwen. De commissie begrijpt dat de consument zich op het standpunt stelt dat zij zelf slachtoffer is in deze kwestie doordat haar bankpas en pincode zijn buitgemaakt, dat kwaadwillenden hier vervolgens misbruik van hebben gemaakt en dat zij hier de dupe van is. De commissie volgt de consument echter niet in haar verklaring om de volgende redenen.

3.12 Om te beginnen vindt de commissie de toelichting die de consument heeft gegeven over de verhogingen van de daglimiet voor contante opnames bij geldautomaten niet plausibel. Volgens de consument kreeg zij van haar ouders een financiële bijdrage voor de aankoop van een woning. Dit bedrag wilde zij vergroten op de beurs en om die reden heeft zij de opnamelimiet voor contante opnames verhoogd, aldus de consument. Maar deze verklaring is niet logisch. Voor het beleggen in effecten hoefde de consument geen contant geld te hebben, omdat de handel online plaatsvindt en betalingen giraal worden gedaan. Ook zal de aankoop/aanbetaling van/voor een woning giraal geschieden. Een verklaring waarom de consument de daglimiet voor contante opnames bij geldautomaten tot tweemaal toe heeft verhoogd, is de toelichting van de consument niet.

3.13 Verder heeft de consument verklaard dat zij haar bankpas al sinds juni 2019 kwijt is en dat zij zelf het slachtoffer is geworden van smishing. Maar de consument heeft nagelaten feitelijk te onderbouwen (i) wat er in het sms-bericht stond, (ii) wanneer zij op een dergelijke link zou hebben geklikt en (iii) wat er vervolgens is gebeurd. Daarnaast strookt haar verklaring ook niet met de vaststaande feiten. Volgens de consument zou zij haar bankpas in juni 2019 zijn verloren. Deze stelling is onjuist omdat uit de bankadministratie blijkt dat zij in juli 2019 een nieuwe bankpas heeft aangevraagd. Dit is de bankpas die gebruikt is om de contante geldopnames te verrichten. Vaststaat dat die bankpas in augustus en oktober 2019 voor meerdere transacties is gebruikt. De consument heeft deze transacties op zich niet betwist. Haar stelling dat zij de bankpas niet voor die transacties heeft gebruikt en dat zij enkel via de app € 2,- naar de Belastingdienst heeft overgemaakt, klopt niet. Voorts blijkt uit het dossier dat de consument de laatste phishing sms op 21 maart 2020 heeft ontvangen. De fraude heeft echter anderhalve maand later plaatsgevonden, te weten op 7 mei 2020.

[3] GC Kifid 2019-877 overweging 4.4, GC Kifid 2020-222 overweging 4.7, te vinden op www.kifid.nl, Hof Arnhem-Leeuwarden, 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752 en ook Rechtbank Midden-Nederland 27 september 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:4490) te vinden op www.rechtspraak.nl.

Op de vraag hoe degenen die achter de sms'jes zaten aan de bankpas van de consument zijn gekomen, had de advocaat van de consument tijdens de hoorzitting geen antwoord. De commissie vindt het onwaarschijnlijk dat degene die de sms'jes met de phishing link naar de consument heeft verzonden ook de bankpas (en de pincode?) heeft weten te bemachtigen. Dit zou bijvoorbeeld anders zijn als de bankpas door een fraudeur zou zijn opgehaald zoals bij spoofing zaken het geval is. Maar dat is hier niet aan de orde.

3.14 Tot slot had het voor de hand gelegen dat de consument de vermissing van de bankpas eerder zou hebben gemeld indien zij deze daadwerkelijk was verloren.

3.15 Het is opmerkelijk dat de consument bijna elf maanden heeft gewacht met het melden van de vermissing, een maand nadat de fraude is geslaagd. Tot slot wordt doorgaans bij dergelijke fraudes geen gebruik gemaakt van gestolen of verloren bankpassen. De kans is namelijk groot dat de diefstal of het verlies tijdig ontdekt wordt door de rekening-houder en de bankpas direct geblokkeerd wordt. Terwijl deze fraude alleen succesvol kan zijn als het mogelijk is om snel geld op te nemen met een bankpas die niet geblokkeerd is.

3.16 Naast hetgeen zij in het proces-verbaal van aangifte heeft verklaard, heeft de consument ook aangegeven dat het mogelijk zou kunnen zijn dat bekenden haar bankpas en pincode, die bij elkaar werden bewaard, uit de woning hebben gestolen. Tevens heeft de consument gesteld dat zij haar bankpas onderweg kan zijn verloren. Hoe derden in dat geval aan de pincode zijn gekomen, heeft de consument niet verklaard.

3.17 Gelet op hetgeen de commissie in 3.11 en 3.12 heeft overwogen en de inconsistente verklaringen van de consument, vindt de commissie het door de consument geschetste scenario niet aannemelijk. Het kan dan ook niet anders dan dat de consument haar medewerking heeft verleend aan de fraude door haar betaalrekening, bankpas en pincode aan derden ter beschikking te stellen.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.18 De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid bij fraude in de zin van het fungeren als geldezel. Dit betekent dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.19 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.20 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van haar bankrekening iemand kon worden opgelicht. De bank en de financiële sector als geheel hebben een groot belang om fraudes zoals de fraude die hier heeft plaatsgevonden te bestrijden en te voorkomen. Zeker nu dit soort fraude de afgelopen jaren aanzienlijk is toegenomen en sterke gevoelens van onveiligheid meebrengen heeft de bank er een groot belang bij om hiertegen op te treden.

3.21 Daartegenover heeft de consument aangegeven dat zij de EVR-registratie en de duur daarvan niet proportioneel vindt. De registraties hebben aanzienlijke gevolgen voor consument omdat zij werkzaam is in de financiële sector. De registratie heeft tot gevolg dat zij gedurende de termijn van de registratie geen nieuwe baan binnen de bancaire/financiële sector kan vinden. Partijen verschillen van mening over de vraag of deze omstandigheid als verzwarend of als verlichtend moet worden meegewogen in de proportionaliteitsafweging. Ook kan de consument geen hypothecaire geldlening meer krijgen voor de aankoop van een woning.

3.22 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft, dan wel kan hebben voor de consument. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het niet registreren van zijn persoonsgegevens. De omstandigheden van het geval en de belangen van de consument zijn door de bank in voldoende mate meegewogen. De consument heeft aangevoerd dat zij binnen de financiële sector geen nieuwe baan meer zal kunnen vinden omdat een screening onderdeel uitmaakt van de sollicitatieprocedure. Wat de gevolgen zijn voor haar huidige dienstverband van de consument is echter niet duidelijk geworden. De commissie is van oordeel dat van consument in haar hoedanigheid van medewerker van een financiële instelling een hogere mate van integriteit mag worden verwacht en dat haar om die reden van haar gedragingen een ernstiger verwijt kan worden gemaakt. Ook brengt het feit dat de consument werkzaam is en wenst te zijn in de financiële sector mee dat van haar handelen een groter risico voor de veiligheid en de integriteit van de financiële sector uitgaat dan van vergelijkbaar frauduleus handelen van een gemiddelde consument. De commissie ziet het feit dat de consument werkzaam is binnen de financiële sector bij een financiële instelling op grond van de haar bekende informatie dan ook als een verzwarende omstandigheid.[4] Van de mogelijkheid om haar persoonlijke situatie en belangen tijdens de hoorzitting nader te toe te lichten is door de consument geen gebruik gemaakt. De commissie ziet ook in dat het verkrijgen van een hypothecaire geldlening door de registratie op zijn minst ernstig wordt bemoeilijkt. Dit belang is in dit geval echter onvoldoende zwaarwegend om de registratie te verwijderen of te verkorten. Alles afwegend is de commissie van oordeel dat de registratie in het EVR en de door de bank gehanteerde termijn van de acht jaar niet disproportioneel zijn.

[4] Zie ook Rb. Midden-Nederland 18 oktober 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:6494, Hof Arnhem-Leeuwarden 28 april 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:3464 te vinden via www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2021-0724, overweging 3.15 te vinden via www.kifid.nl.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het incidentenregister?

3.23 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het incidentenregister (artikel 5.1.1 Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het incidentenregister blijven staan. Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze mag worden gehandhaafd.

Interne registers

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.24 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in het IVR, dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld, mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

3.25 Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoons-gegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissen-administratie moet worden begrepen.

Heeft de bank de gegevens van de consument mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.26 Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude (in de zin van het fungeren als geldezel). Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registratie in de onderhavige registers, eveneens voor de duur van acht jaar, te handhaven.

3.27 De commissie oordeelt dat deze registraties voor de duur van acht jaar proportioneel zijn om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben en de consument tevens nog beschikt over een reguliere betaalrekening bij een andere bank, zijn de gevolgen van interne registraties voor de consument beperkt.

Beëindiging van de bankrelatie

3.28 Op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden was de bank bevoegd de bankrelatie met de consument te beëindigen (zie de bijlage). Onder de gegeven omstandigheden, die in de voorgaande overwegingen besproken zijn, was de opzegging niet onaanvaardbaar (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). De consument heeft door haar hiervoor genoemde gedragingen het vertrouwen van de bank te zeer geschaad.

Conclusie

3.29 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van acht jaar mag worden gehandhaafd. Ook was de bank bevoegd om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

3.30 De commissie wenst te benadrukken dat de consument de bank in de toekomst kan verzoeken om de duur van de registraties te heroverwegen, als zich op enig moment omstandigheden in haar leven voordoen die die heroverweging rechtvaardigen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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:*

***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.*

(…)

***4** Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*

(…)

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.*

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.