Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0171
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het ´PIFI´), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

EVR, Incidentenregister, Gebeurtenissenadministratie en IVR. De betaalrekening, bankpas en pincode van de consument zijn gebruikt voor het ontvangen en een poging tot het opnemen van geld dat afkomstig is van oplichting. De bank beschouwt de consument daarom als geldezel en heeft zijn persoonsgegevens geregistreerd in de hiervoor genoemde registers. De consument is het hier niet mee eens, omdat hij naar eigen zeggen niet betrokken is bij de frauduleuze activiteiten. De commissie is van oordeel dat de betrokkenheid van de consument bij de fraude in voldoende mate vaststaat en oordeelt daarom dat de bank tot registratie mocht overgaan. Wel ziet de commissie aanleiding om de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister te verkorten tot zes jaar.

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) de aanvullende stukken van de consument van 10 en 27 mei 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende reactie van de bank, 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 2 november 2021. Op de hoorzitting waren de consument en zijn rechtsbijstandsjurist mr. M.G. Poorterman aanwezig. Namens de bank waren aanwezig [naam], medewerker Veiligheidszaken en mr. I.H.C. Jans, advocaat.

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 sinds 27 november 2019 een betaalrekening bij de bank aan. Aan de betaalrekening was een bankpas (met nummer 33) met bijbehorende strikt vertrouwelijke pincode gekoppeld. De consument maakte gebruik van internetbankieren en had de Mobiele App (hierna: de app) van de bank op zijn telefoon geïnstalleerd. Daarnaast had hij de beschikking over een Rabo scanner (hierna: de scanner).

2.2 Op 25 juni 2020 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden. Om 16:46 uur heeft de consument € 50,- opgenomen bij een geldautomaat. Om 17:51 uur is met de app de limiet voor contante geldopnames bij geldautomaten verhoogd naar € 10.000,-.[1] De consument heeft dit zelf gedaan.

2.3 In de nacht van 25 op 26 juni 2020 is er om 2:27 uur een nieuwe iPhone geregistreerd en gekoppeld aan de betaalrekening van de consument. Deze handeling is niet door de consument verricht. Op 26 juni 2020 heeft de consument een betaling verricht aan Unique Entertainment. Hiervoor heeft de consument zijn bankpas met nummer 33 gebruikt.

2.4 Vanwege de onder 2.2 en 2.3 genoemde activiteiten/gebeurtenissen kwam de betaalrekening van de consument op 26 juni 2020 'in detectie terecht' en is de betaalrekening door de bank geblokkeerd.

2.5 Op 27 juni 2020 is een klant van ING Bank opgelicht door middel van spoofing. Criminelen hebben haar benaderd met het doel om haar geld afhandig te maken, hetgeen ook is gelukt. Er is een bedrag van € 4.550,22 van de betaalrekening van deze rekeninghouder overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Vrijwel direct daarna is geprobeerd om van laatstgenoemde rekening bij een geldautomaat € 4.500,- op te nemen met de bankpas en de persoonlijke pincode van de consument. De contante opname is niet geslaagd omdat de betaalrekening op dat moment al door de bank was geblokkeerd. De bank heeft het bedrag veiliggesteld en teruggeboekt naar de betaalrekening van de benadeelde rekeninghouder.

[1] Dit is tijdens de hoorzitting komen vast te staan.

2.6 Op 28 juni 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Hij heeft de bank tijdens dat gesprek verzocht om een nieuwe bankpas en een nieuwe scanner toe te zenden omdat hij beide verloren is. Deze zijn niet opnieuw verstrekt vanwege de activiteiten op de betaalrekening. In de dagen daarna hebben de consument en de bank elkaar over en weer gebeld, maar dit heeft niet tot een inhoudelijk gesprek geleid.

2.7 Op 1 juli 2020 hebben de consument en de bank elkaar wel uitgebreid (telefonisch) gesproken over de gebeurtenissen die op de betaalrekening en met de bankpas en pincode hebben plaatsgevonden. In het verslag dat van dit gesprek is gemaakt, is voor zover relevant, het volgende vermeld:

*"**Bankpas: Waar is uw bankpas nu? Hoe onthoudt u de pincode? Gebruiken andere personen uw bankpas wel eens of weten anderen uw pincode?***
[naam van de consument] is vanaf woensdag/donderdag (24/25 juni) zijn bankpas kwijt. De bankpas en scanner lagen in zijn werkauto. Deze auto heeft geen airco en vanwege de warmte had [naam van de consument] de ramen een beetje open gelaten (zegt zelf sloddervos te zijn). Weet dat volgens eigen zeggen niet exact meer. De pincode staat op de random reader (zo noemt [naam van de consument] de scanner) die ook in de auto ligt. (…)

26 jun 2020 (02:27u): Toestelregistratie via IP [IP-adres] (naam IPhone). Heeft u dat gedaan? Zo niet, hoe heeft vreemde toegang verkregen tot uw bankgegevens?
Het tijdstip van de toestelregistratie verrast [naam van de consument], dat kan hij niet geweest zijn. [naam van de consument] geeft aan dat hij dat niet zelf heeft gedaan.

25 jun 2020 (17:51u): Limiet voor opnames bij GEA verhoogd. Wat is de reden daarvan?
[Naam van de consument] moest factuur betalen en moest CV halen. Als ik aangeeft dat saldo van de rekening niet toereikend was, heeft [naam van de consument] geen echte reden voor verhogingen. (…)

Er is aangifte gedaan tegen u. Realiseert u zich wat dat betekent?
[Naam van de consument] is hier heel verbaasd over, want slachtoffer heeft toch zelf geld overgemaakt. [Naam van de consument] heeft er volgens eigen zeggen niets mee te maken.
(…)
Afspraken
Met [naam van de consument] is het volgende afgesproken:
- Rekening blijft geblokkeerd gedurende het onderzoek (aangegeven dat het onderzoek ca. 3 weken duurt, geen garantie);
- Uitleg gegeven over mogelijke besluiten: waarschuwing, IVR of EVR;
- Als klant over gelden wil beschikken dan kan klant een email sturen ([naam van de consument] hierover een mail gestuurd);
- Bedrag van slachtoffer wordt teruggeboekt naar slachtoffer."

2.8 Op 11 juli 2020 heeft de consument aangifte gedaan van diefstal van zijn bankpas en de scanner, alsmede van misbruik van zijn betaalrekening.

In het proces-verbaal van aangifte heeft de consument, voor zover relevant, het volgende verklaard:

"Ik heb te horen gekregen dat er aangifte is gedaan tegen mij omtrent een transactie naar mijn bankrekening. Er is zonder enige weet op zaterdag 27 juni 2020 een redelijk hoog bedrag, 4.550,22 Euro, overgemaakt naar mijn rekening. Door ene [naam benadeelde rekeninghouder] met bankrekeningnummer [nummer]. Ik ken deze persoon niet en heb al helemaal niet gevraagd of hij of zij geld stort op mijn rekening.

Op vrijdag 26 juni 2020 omstreeks 12.00 uur begon het verhaal voor mij. Ik probeerde toen in een supermarkt een flesje drinken te kopen en te betalen met mijn gsm. Dit lukte niet. Na diverse instellingen gecontroleerd te hebben dacht ik dat er een storing was.

Een dag later, zaterdag 27 juni 2020 probeerde ik het tevergeefs opnieuw. Uiteindelijk had ik mijn pas en kaartlezer nodig. Ik heb die dag overal wat gezocht maar kon ze nergens vinden. Ik ben nogal eens wat kwijt. Ik was er van overtuigd dat ik ze kwijt was. Ik maakte mij geen zorgen dat achterop de kaartlezer mijn pincode staat. Ik kon er zelf niets mee, ik verwachtte niet dat ze gestolen waren."

2.9 Vanwege een scheiding heeft de consument samen met zijn ex-echtgenote zijn voormalige (gezins)woning verkocht. Op 24 november 2020 heeft de consument onder voorbehoud van financiering een koopovereenkomst getekend voor de aankoop van een nieuwe woning. De consument heeft via een financieel adviseur een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij een geldverstrekker.

2.10 Op 3 december 2020 heeft de bank de consument per brief laten weten dat zij zijn persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister, het (bijbehorend) Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). De bank heeft in de brief toegelicht dat ze zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd omdat zijn betaalrekening op 27 juni 2020 betrokken was bij een frauduleuze bijschrijving. De registraties komen op 27 juni 2028 te vervallen.[2]

2.11 Op 1 januari 2021 heeft de consument bij de bank zijn bezwaar tegen de registraties kenbaar gemaakt. De bank heeft hier niet op gereageerd.

2.12 Op 22 januari 2021 heeft de consument de koopovereenkomst ontbonden. Het bleek voor de consument vanwege de registraties niet mogelijk te zijn om een hypothecaire geldlening te krijgen.

2.13 In zijn brieven van 4 februari 2021 en 22 maart 2021 heeft de gemachtigde van de consument bezwaar gemaakt tegen de registraties. De bank heeft het bezwaar van de consument in haar brief van 10 februari 2021 en in haar mail van 12 april 2021 afgewezen.

[2] Acht jaar na de datum van de frauduleuze overboeking.

De bank heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om de klacht aan het Kifid voor te leggen. Dit heeft hij op 10 mei 2021 gedaan. Uitwisseling van standpunten tussen partijen gedurende de Kifid-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, zodat de commissie een uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert dat de bank de registratie van zijn persoonsgegevens in zowel het Intern Verwijzingsregister (IVR), het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) ongedaan maakt, dan wel dat de duur van de registraties wordt verkort. Daarnaast vordert hij een bedrag van € 5.000,- aan schadevergoeding. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.

2.15 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte geregistreerd in de registers. De consument erkent dat hij, door deze in zijn bedrijfsauto/bestelbus te laten liggen, onzorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas en pincode, maar hij had niet de intentie om fraude te plegen of daaraan medewerking te verlenen. Nu zijn zijn persoonsgegevens in de registers opgenomen omdat een vreemde een bedrag naar zijn rekening heeft overgemaakt waar hij niet om heeft gevraagd. Hij is zelf ook slachtoffer en geen dader.

2.16 Met betrekking tot de bankpas en de pincode heeft de consument verklaard dat hij de bankpas en de scanner, waarop hij de pincode had genoteerd, in zijn bedrijfsauto bewaarde. Deze zijn vermoedelijk op 24 of 25 juni 2020 uit zijn bedrijfsauto gestolen. De consument gebruikte de bankpas en de pincode, naar eigen zeggen, zelden en had deze daarom opgeschreven. Vermoedelijk heeft hij bij het verlaten van de bedrijfsauto het raam open laten staan en zijn de bankpas en de scanner door derden uit de bedrijfsauto gestolen. Ten aanzien van de registratie en het koppelen van een nieuw telefoontoestel aan zijn betaalrekening heeft de consument verklaard dat hij dit niet heeft gedaan en dat het niet zijn telefoon is. Over de limietverhoging(en) heeft de consument aangegeven dat hij een cv-ketel moest betalen. Op 26 en 27 juni 2020 kon de consument niet afrekenen met zijn telefoon. Hij is er toen achter gekomen dat zijn bankpas en scanner weg waren. Hij heeft hier op 27 juni 2020 naar gezocht, maar kon deze nergens vinden. Op 28 juni 2020 heeft hij met de bank gebeld om de betaalrekening en de pas te blokkeren.

2.17 De registratie in het EVR en de duur daarvan zijn niet proportioneel omdat de consument niets te maken heeft met de fraude en deze in de weg staan aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een eigen woning. Daarnaast is de consument sinds 26 april 2021 niet meer in loondienst.

Hij zou graag voor zichzelf willen beginnen als ZZP'er. Dit is echter niet mogelijk omdat hij door de registraties geen bestelbus kan leasen en zodoende zijn werk niet kan uitoefenen. De consument vreest ook dat hij door de registraties geen verzekeringen kan afsluiten.

Het verweer

2.18 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

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en zonder een registratie in de Gebeurtenissenadministratie niet kan bestaan, zal de commissie ook beoordelen of die registratie in stand kan blijven.

Het juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Beoordeling van de registratie in het EVR

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[3] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is echter niet vereist.[4]

[3] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3.
[4] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegevens in het EVR.

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

3.4 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.

3.5 De commissie merkt allereerst op dat de bank de consument niet verwijt dat hij zelf fraude heeft gepleegd of heeft gefraudeerd. De bank verwijt de consument dat hij oplichting/fraude door anderen mogelijk heeft gemaakt door zijn betaalrekening, bankpas, pincode en, in dit geval ook, de app aan derden ter beschikking te stellen.

3.6 In deze zaak staat vast dat er op 27 juni 2020 een bedrag van € 4.550,22 op de betaalrekening van de consument is bijgeschreven.[5] Vrijwel direct daarna, om 11:04 uur en 11:05 uur, is geprobeerd om met de bankpas en de pincode van de consument een bedrag van € 4.500,- in contanten op te nemen.
Bij de geldopname is direct de juiste pincode ingetoetst. Deze pogingen zijn echter mislukt omdat de bank de betaalrekening geblokkeerd had. Verder staat vast dat de consument vóór de storting van het frauduleuze bedrag de opnamelimiet voor contante geldopnames heeft verhoogd en dat er nieuwe telefoon aan de betaalrekening is gekoppeld. Ook stelt de commissie vast dat de consument pas een paar dagen na de blokkade van zijn rekening aan de bank gemeld heeft dat hij zijn bankpas verloren had.

3.7 De commissie is van oordeel dat de handelwijze van de consument overeenkomt met het gedragspatroon dat men ziet en verwacht bij oplichtingszaken waarbij gebruik wordt gemaakt van een geldezel. In dit soort zaken is de werkwijze als volgt. De betaalrekening van de geldezel wordt gebruikt als begunstigde rekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten, waarna met de bijbehorende bankpas door het intoetsen van de juiste pincode, de frauduleus verkregen gelden door een derde van de bankrekening worden opgenomen bij een geldautomaat. Vaak wordt de limiet voor contante opnames bij geldautomaten voor die storting verhoogd. En vaak wordt enige tijd na de opname van de frauduleuze gelden een nieuwe bankpas aangevraagd omdat door de geldezel - zogenaamd dan - vermoed wordt dat de oude pas verloren of gestolen is. De handelwijze van de consument past precies in dit patroon.

[5] De bank heeft geen tijdstip genoemd maar dit zal rond 11 uur zijn geweest aangezien de bank schrijft dat direct na de bijschrijving geprobeerd is een bedrag van € 4.500,- op te nemen.

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument niets naar voren heeft gebracht dat zijn betrokkenheid bij de fraude/oplichting kan ontzenuwen. De commissie begrijpt dat de consument zich op het standpunt stelt dat de bankpas en de pincode uit de bedrijfsauto zijn gestolen, dat kwaadwillenden hier vervolgens misbruik van hebben gemaakt en dat hij hier de dupe van is. De commissie volgt de consument echter niet in zijn verklaring. Zij zal hierna toelichten waarom niet.

3.9 Met betrekking tot de limietverhoging heeft de consument verklaard dat hij op 25 januari 2020 de opnamelimiet voor geldautomaten (naar € 10.000,-) heeft verhoogd omdat hij in een winkel een cv-ketel contant moest afrekenen. Hij heeft deze handeling bewust verricht maar daarbij niet gelet op het bedrag, aldus de consument. De commissie vindt deze verklaring niet aannemelijk. Een cv-ketel kost maximaal € 3.000,-. Zij ziet niet in waarom je de limiet dan zou verhogen naar € 10.000,-. Dit mede gelet op de wijze waarop je de limiet binnen de app kunt verhogen. Je kunt handmatig een bedrag invoeren of met een schuif het bedrag instellen. In beide gevallen ben je bewust bezig met het kiezen van het bedrag van de verhoging. Ook heeft de consument geen betalingsbewijs overgelegd waaruit blijkt dat hij daadwerkelijk een cv-ketel heeft gekocht in die periode.

3.10 Verder heeft de consument verklaard dat zijn bankpas op 24 of 25 juni 2020 uit de bedrijfsauto zou zijn gestolen. Op 26 juni 2020 heeft hij echter nog een betaling gedaan aan Unique Entertainment.

3.11 Volgens de consument zou hij voor die betaling een ander (oud) pasje (met nummer 013) hebben gebruikt omdat hij de pas met nummer 33 op dat moment niet kon vinden, hetgeen de bank tijdens de hoorzitting heeft betwist. Uit een bij de dossierstukken gevoegd rekeningafschrift blijkt dat de betreffende betaling is verricht met de bankpas met nummer 33. Dit is de 'gestolen' pas van de consument. Bovendien is het technisch niet mogelijk om een oude pas te gebruiken, zo heeft de bank tijdens de hoorzitting opgemerkt. Op het moment dat een pas wordt vervangen, wordt de oude pas geblokkeerd, aldus de bank.

3.12 Bovendien gaat het door de consument geschetste scenario uit van een combinatie van omstandigheden: namelijk dat de bankpas van de consument gestolen is op dezelfde avond als waarop hij de limiet verhoogd heeft. Vervolgens worden de bankpas en de scanner met daarop de pincode uit de bedrijfsauto gestolen door iemand die ook betrokken is bij spoofing-fraude of contacten heeft met mensen die zich in die wereld begeven. De combinatie van deze omstandigheden is zódanig onwaarschijnlijk dat de commissie dit scenario niet aannemelijk vindt. Verder heeft de bank terecht opgemerkt dat er bij fraude doorgaans geen gebruik wordt gemaakt van gestolen bankpassen. De kans is namelijk groot dat de diefstal tijdig ontdekt wordt 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. Gelet op dit alles acht de commissie het door de consument geschetste scenario niet aannemelijk en kan het niet anders dan dat de consument zijn medewerking heeft verleend door zijn betaalrekening, bankpas, pincode en telefoon aan derden ter beschikking te stellen. Deze gedraging van de consument kwalificeert als schuldwitwassen.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.13 De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van de consument aan betrokkenheid bij schuldwitwassen. 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

3.14 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.

3.15 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 zijn bankrekening iemand kon worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers.

3.16 Daartegenover heeft de consument aangegeven dat hij de EVR-registratie en de duur daarvan niet proportioneel vindt. Zo kan hij door de EVR-registratie geen hypothecaire geldlening krijgen om een huis te kopen en geen leasecontract afsluiten voor een bedrijfsauto zodat hij voor zichzelf kan beginnen. Ook vreest hij dat hij geen verzekering kan afsluiten.

3.17 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor de consument en dat het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en een leaseauto hierdoor wordt bemoeilijkt. 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 niet registreren van zijn persoons-gegevens.

Met betrekking tot het verkrijgen van een verzekering merkt zij op dat de consument dit niet heeft aangetoond en dat hij hier overigens geen problemen mee zou moeten ondervinden. De registers van banken en verzekeraars zijn van elkaar gescheiden. Dat betekent dat een verzekeraar in beginsel geen toegang zou moeten kunnen hebben tot het EVR-register van een bank en vice versa.

De door de consument aangevoerde omstandigheden kunnen, afgewogen tegen het handelen van de consument, waarbij de commissie meeweegt dat de consument geen openheid van zaken heeft gegeven, ook niet als verlichtend gelden in die zin dat zij tot een verkorting van de duur moeten leiden. De commissie ziet evenwel in de aard van de gedraging wel aanleiding om de duur van de registratie te verkorten. Er zijn namelijk verschillende gradaties van verwijtbaarheid van het handelen van de consument. Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar. De maximale registratieduur van acht jaar acht de commissie in dit geval dan ook niet proportioneel. Om recht te doen aan de zwaarte van het verwijt dat de consument te maken valt, oordeelt de commissie dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar zes jaar.

Beoordeling registratie in het Incidentenregister

3.18 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). 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 – op basis van de onder 3.16 genoemde omstandigheden – ook verkort dient te worden naar zes jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

Beoordeling registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.19 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank tot registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht overgaan, wordt het volgende overwogen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid bij fraude bestaat. Deze vaststelling is op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG voldoende om de registratie in de interne registers te handhaven.

3.20 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 wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, door de interne registraties niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

De vordering tot vergoeding van de schade

3.21 De consument heeft een schadevergoeding van € 5.000,- van de bank gevorderd. De consument vordert dit bedrag omdat hij, zo begrijpt de commissie, door de EVR-registratie geen eigen bedrijfsauto kan leasen en daardoor geen inkomen kan genereren. Deze vordering wordt afgewezen aangezien de commissie van oordeel is dat de EVR-registratie terecht is.

Conclusie

3.22 De commissie concludeert dat de registraties in het EVR en het incidentenregister terecht en proportioneel zijn maar dat de duur daarvan dient te worden verkort naar zes jaar. Ten aanzien van de registraties in het Gebeurtenissenadministratie en het IVR oordeelt zij dat de registraties terecht en proportioneel zijn en dat de duur van acht jaar mag worden gehandhaafd. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort tot zes jaar. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

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.*