Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0136 (L. van Berkum, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en relevante onderdelen uit de aangifte van 27 november 2020

Samenvatting

Klacht over de opname van de persoonsgegevens van de consument in de externe registers. De consument heeft in vijf overboekingen een totaalbedrag van € 260,25 ontvangen op zijn betaalrekening. De bankrekening is vervolgens na een melding van de benadeelde door de bank geblokkeerd. Tussen partijen staat in het bijzonder ook ter discussie met wie de bank de dag ná de overboekingen heeft gesproken: de consument of een onbekende derde die zich voordeed als de consument. De consument heeft verklaard dat hij twee weken eerder zijn portemonnee een uur kwijt was. De consument vermoedt dat iemand het op hem heeft gemunt. De commissie is van oordeel dat de verklaringen die de consument heeft gegeven voor de gebeurtenissen op 22 november 2020 niet aannemelijk zijn, waardoor zij van oordeel is dat de registraties van zijn persoonsgegevens terecht zijn. Dit geldt ook voor de blokkade en (voorgenomen) beëindiging van de betaalrekening van de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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; 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 1 december 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 heeft op enig moment een betaalrekening bij de bank geopend.

2.2 Op 22 november 2020 heeft de consument tussen 23:15 uur en 23:16 uur via vijf overboekingen een totaalbedrag van € 260,25 ontvangen op zijn betaalrekening van een derde. Dit bedrag was afkomstig uit phishing. Ook heeft de consument eerder die dag de overboekingslimiet van zijn betaalrekening verhoogd naar het maximumbedrag van € 50.000,-. Diezelfde nacht heeft de consument geprobeerd om bij een geldautomaat geld op te nemen van zijn betaalrekening met zijn betaalpas en pincode. Deze geldopnames zijn niet geslaagd, omdat de bank de betaalrekening van de consument had geblokkeerd.

Op 23 november 2020 heeft omstreeks 08:05 uur een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en een persoon die zich voordeed als de consument. In dat gesprek heeft deze persoon aanvankelijk aan de bank verteld dat het ontvangen bedrag van € 260,- de betaling van een fiets betrof, maar hij is later in het gesprek op deze verklaring teruggekomen en heeft toen verteld dat iemand hem via Snapchat had gevraagd om zijn betaalrekening ter beschikking te stellen voor een overboeking en dat hij het ontvangen bedrag contant moest afgeven.

2.3 Later in de ochtend van 23 november 2020 omstreeks 11:18 uur heeft de bank met de consument een telefoongesprek gevoerd. In dat gesprek heeft de consument onder meer verklaard dat hij zelf de overboekingslimiet van zijn betaalrekening heeft verhoogd voor het betalen van zijn rijlessen.

2.4 Tussen 24 en 26 november 2020 hebben meer telefoongesprekken plaatsgevonden tussen de bank en de consument. In die gesprekken heeft de consument onder meer betwist dat hij de persoon was die op 23 november 2020 omstreeks 08:05 uur met de bank heeft gebeld.

2.5 Op 27 november 2020 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. In het procesverbaal van de aangifte heeft de consument verklaard dat fraude is gepleegd met zijn bankrekening zonder zijn toestemming.

2.6 Op 30 november 2020 heeft de consument per e-mail een klacht ingediend bij de bank. Op 7 april 2021 heeft de bank per brief de klacht van de consument afgewezen. In die brief heeft de bank meegedeeld dat zij de persoonsgegevens van de consument voor de maximale duur van 8 jaar heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) en het Externe Verwijzingsregister (EVR), omdat zij vermoedt dat de consument betrokken is geweest bij de frauduleuze overboekingen van 22 november 2020.

De bank heeft de consument verder in de brief geïnformeerd over haar voornemen om zijn betaalrekening te beëindigen. De consument heeft op enig moment per brief gereageerd op de afwijzing van de bank. De reactie van de consument heeft niet tot een ander standpunt bij de bank geleid.

De vordering en de klacht

2.7 De consument vordert herstel van de bankrelatie, zodat hij weer gebruik kan maken van zijn betaalrekening. Daarnaast vordert de consument verwijdering van de externe registraties dan wel verkorting van de externe registratieduur naar twee jaar.

2.8 De consument stelt dat de bank ten onrechte zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in de interne en externe registers. De bank beschuldigt hem ten onrechte van fraude. Zo weet de consument niet waarom hij de bedragen heeft ontvangen. Iedereen kan zomaar geld naar de bankrekening van de consument overmaken, aangezien hij dat niet kan weigeren. De bank had de consument hierin moeten beschermen en de schuld moeten neerleggen bij het systeem dat zij gebruikt. De consument heeft toevallig zijn limieten verhoogd rond het tijdstip dat hij de bedragen ontving. Zijn overboekingslimiet staat altijd laag. De consument wilde de volgende dag een grote uitgave doen voor zijn rijexamen en tegenwoordig moet vier uur van te voren de limietverhoging worden aangevraagd. De consument had niet de intentie om het limiet naar € 50.000,- te verhogen. Daarnaast denkt de consument dat iemand - de persoon van wie hij de bedragen had ontvangen - het op hem heeft gemunt, aangezien een derde valselijk namens hem met de bank heeft gebeld met een zogenaamde verklaring. De bank heeft nagelaten controlevragen te stellen, waardoor iedereen namens de consument kon bellen. Het telefoonnummer waarmee op 23 en 26 november 2020 naar de bank is gebeld is niet het telefoonnummer van de consument. Verder heeft de consument aangifte gedaan, omdat hij zijn bankpas een uur kwijt is geweest op straat. Mogelijk is op dat moment de bankpas van de consument geskimd en/of zijn de bankgegevens overgenomen. Ook stelt de consument geen motief te hebben voor de fraude, omdat hij op zijn bank-rekening een bedrag van € 3.000,- had staan. Het is onlogisch dat de consument met zijn eigen bankrekening mee zou hebben gewerkt aan fraude voor een bedrag van € 260,-. Daarbij stelt de consument dat hij al tien jaar klant is van de bank. De consument stelt nog nooit problemen of schulden bij de bank te hebben gehad in die tijd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Hoewel de persoonsgegevens van de consument ook intern geregistreerd zijn bij de bank, vordert de consument in deze procedure alleen de verwijdering dan wel verkorting van de registratie van zijn persoonsgegevens uit de externe registers. De commissie beperkt haar beoordeling daarom tot de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de externe registers. Bij de beoordeling gaat de commissie ook ervan uit dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister, aangezien dit register gekoppeld is aan het EVR.

Het juridisch kader voor de beoordeling van de externe registraties

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), 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 en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.3 Er gelden zware eisen voor de grond(en) van de bank bij opname van de persoonsgegevens van de consument, omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR - en met name het EVR - voor de consument vergaande gevolgen kan hebben.[1] 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 van het PIFI 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 niet vereist.[2] Vervolgens moet op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

Beoordeling van de externe registraties

3.4 De commissie is van oordeel dat in dit geval sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (medeplichtigheid aan) het plegen van een strafbaar feit ((schuld)witwassen).

---

[1] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (overweging 4.3), te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (overweging 4.4), te vinden op www.rechtspraak.nl.

De gebeurtenissen en gedragingen van de consument met name op 22 en 23 november 2020 passen bij het gedragspersoon van iemand die als geldezel fungeert. Dit betreft het verlies van de bankpas, het ontvangen van geld afkomstig uit fraude op de betaalrekening, verhogen van de (overboekings)limiet en de poging om het geld op te nemen binnen korte tijd na de overboeking van het frauduleus verkregen geld. De consument heeft geen sluitende verklaringen gegeven voor de feiten die op 22 en 23 november 2020 plaatsvonden. De commissie overweegt hierover het volgende.

3.5 De consument heeft ter zitting verklaard dat hij in de nacht van 22 november 2020 op 23 november 2020 een bedrag van € 250,- heeft proberen op te nemen, omdat hij dat nodig had voor het reserveren van zijn rijexamen. Dat contante bedrag was volgens de consument bedoeld voor zijn rijinstructeur, omdat de consument vanwege COVID-19 niet naar 'locatie' kon komen. De commissie acht deze verklaring niet voldoende geloofwaardig. Zo heeft de consument niet onderbouwd dat deze kosten daadwerkelijk € 250,- bedroegen. Evenmin heeft de consument onderbouwd dat én waarom zijn rijinstructeur dit bedrag contant van hem wilde. Daarnaast bedroegen volgens de website van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) de kosten voor een rijexamen voor een personenauto (B) in 2021 € 120,-. Dit wijkt in grote mate af van het bedrag dat de consument heeft proberen te pinnen. Niet is gesteld of gebleken dat dit om een ander rijexamen ging dan een 'regulier' personenautorijbewijs (B). Verder heeft de consument niet nader kunnen toelichten waarom hij dit bedrag 's nachts wilde pinnen.

3.6 Tot slot is de commissie van oordeel dat de overige verklaringen van de consument evenmin geloofwaardig zijn. Dat de consument op enig moment zijn bankpas voor een uur op straat is kwijtgeraakt en dat deze meteen in de handen van een persoon/personen terecht is gekomen die de intentie had(den) om de betaalrekening van de consument op 22 november 2020 te misbruiken, acht de commissie niet aannemelijk. Deze gebeurtenis vond volgens de consument namelijk enkele weken vóór de frauduleuze overboekingen plaats. Het is niet waarschijnlijk dat fraudeurs dusdanig lang wachten met het gebruiken van de onrechtmatig verkregen gegevens, om daarmee het risico te nemen dat de gegevens in de tussentijd onbruikbaar zijn geworden.[3] Bovendien valt niet in te zien wat deze fraudeurs met de gegevens van het bankpasje konden of wilden doen zonder ook de pincode te kennen. Gelet op de gang van zaken vindt de commissie het eveneens opmerkelijk dat de consument onbedoeld zijn overboekingslimiet zou hebben verhoogd naar € 50.000,- om vervolgens vlak na de frauduleuze overboekingen van € 260,25 te proberen een soortgelijk bedrag contant op te nemen.

[3] Zie onder meer Kifid GC 2021-0231 (overweging 3.8), te vinden op www.kifid.nl.

De commissie is verder van oordeel dat het onaannemelijk is dat een derde de identiteit van de consument zou hebben aangenomen om in de ochtend van 23 november 2020 aan de bank te verklaren dat hij via Snapchat door een derde is bewogen om overboekingen te ontvangen en contant op te nemen. Dat een ander persoon het op de consument zou hebben gemunt is niet komen vast te staan.

De proportionaliteit van de externe registraties

3.7 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.

3.8 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom haar belang en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Het belang van de bank en (andere) financiële instellingen is het opmerkzaam maken van wat er met de consument aan de hand is, te weten de betrokkenheid bij de frauduleuze overboekingen. Daartegenover staat het belang van de consument dat hij zonder belemmeringen kan deelnemen aan het financiële verkeer. Volgens de bank is de consument hierin niet buiten-proportioneel benadeeld, omdat hij een betaalrekening heeft bij een andere bank. Daarnaast heeft de bank gesteld dat de externe registraties een passend middel zijn voor het te bereiken doel. Er bestaat geen lichter middel om dit doel te bereiken.

3.9 De commissie overweegt dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd waarom de registratie(duur) van zijn persoonsgegevens niet proportioneel zou zijn. De enkele stelling dat het ‘maar’, om een bedrag van € 260,26 ging is onvoldoende. Het gaat immers niet om het bedrag, maar om het risico dat financiële instellingen kunnen lopen bij een bepaald incident. Met het plaatsen van een registratie worden andere financiële instellingen ervoor gewaarschuwd dat de consument betrokken was bij een incident. Op deze manier proberen financiële instellingen verdere fraude te voorkomen. Gelet op het (op dit moment) ontbreken van een toereikende onderbouwing van de consument van een concreet belang bij een verkorting van de registratieduur én de ongeloofwaardige verklaring van de consument over het incident, is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie en dat geen aanleiding bestaat om te bepalen dat de duur moet worden verkort.

3.10 Zoals eerder onder 3.1 genoemd, is het EVR 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. Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd.

De blokkade en de (voorgenomen) opzegging van de betaalrekening

3.11 De bankrekening van de consument is geblokkeerd en de bank heeft het voornemen uitgesproken om de bankrelatie te beëindigen. Aangezien de bank gedurende de klacht-procedure nog niet is overgegaan tot de beëindiging van de bancaire relatie, is het de commissie niet duidelijk of de bancaire relatie op dit moment (al) is beëindigd.

3.12 De bank heeft voor de blokkade van de bankrekening verwezen naar artikel 42 lid 2 en lid 4 van de Voorwaarden Betaalrekening. Daaruit blijkt dat de bank de betaalrekening mag blokkeren wanneer zij bijvoorbeeld misbruik of fraude vermoedt. De bank mag pas de blokkade opheffen wanneer de reden voor de blokkade niet meer bestaat. Dat de bank stelt dat zij vermoedt dat de consument betrokken is geweest bij de frauduleuze overboekingen, is naar het oordeel van de commissie voldoende reden om de blokkade op de bankrekening van de consument te handhaven.

3.13 Verder is de bank op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. De omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de betaalrekening door de bank wordt opgezegd (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

3.14 Voor zover de bank inmiddels tot beëindiging van de bancaire relatie is overgegaan, is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is tot herstel hiervan. Dat het vertrouwen van de bank is geschaad is geen onaanvaardbaar standpunt. Eveneens is niet gesteld of gebleken dat de beëindiging van de bancaire relatie heeft geleid tot een situatie die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Conclusie

3.15 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de commissie van oordeel is dat de klacht van de consument ongegrond is.

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 bepalingen uit wet- en regelgeving

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 Algemeen
3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren: "Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister
5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister
5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.
5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(…)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

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

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(…)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:

(…)

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(…)

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

(…)

b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

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.

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Betaalrekening

Artikel 42
(…)
2. NG mag de Betaalrekening of uw betaalinstrumenten blokkeren. Bijvoorbeeld als we misbruik of fraude vermoeden
(…)
4. ING mag de rekening pas deblokkeren als de redenen voor blokkeren niet meer bestaan.

Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden (2017)

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Relevante onderdelen uit de aangifte van de consument van 27 november 2020

"*Ik wil aangifte doen van fraude gepleegd met mijn bankrekening. Er is zonder mijn toestemming en of medeweten een geldbedrag op mijn bankrekening gezet waarna de bank mijn rekening en betaalpas heeft geblokkeerd.*
(…)
Op 22 november 2020 werd naar mijn rekening 5x een bedrag van 52 euro overgemaakt door een persoon genaamd (…). Het totale bedrag is 260 euro zonder dat ik hier toestemming voor heb gegeven of ergens van op de hoogte was. Ik heb toevallig ook op dat moment mijn betaallimieten verhoogd omdat je dat tegenwoordig 4 uur van te voren moet doen. Ik wilde de volgende dag een grote uitgave gaan doen en ik heb mijn betaallimieten normaal altijd laag staan. Ik zag dat mijn rekening is geblokkeerd. Ik had daar zelf nog een bedrag van ongeveer 2300 euro staan. Daarop kreeg ik een bericht van [de bank] *dat ter preventie mijn rekening is geblokkeerd.*

Ik dacht dat ik werd gehackt en heb vervolgens mijn geld proberen over te maken naar een familielid. Dat werkt niet.

Ik heb de volgende ochtend rond een uur of 11.00 uur gebeld met [de bank] *en heb gesproken met een medewerker. Die gaf aan dat er al iemand namens mij gebeld had wat ik ook vreemd vond. Ik weet niet wie dit was. Ik heb uitgelegd dat ik een raar bedrag op mijn rekening heb ontvangen en dat dit teruggestort mag worden. Toen gaf de medewerker aan dat het bedrag mogelijk door fraude is verkregen. Ik gaf toen aan dat ik daar afstand van neem en niks mee te maken heb.* [De bank] *beschuldigd mij nog steeds van fraude en is volgens hen ook aangifte tegen mij door (…).*"