Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0969
(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.J. Verdaas, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De consument is als geldezel opgetreden en de bank heeft zijn persoonsgegevens daarom opgenomen in het EVR, het Incidentenregister en het IVR voor de duur van acht jaar. De consument erkent inmiddels dat hij als geldezel is opgetreden en ziet in dat dit een registratie rechtvaardigt. Volgens de consument is de registratieduur echter disproportioneel. De commissie gaat daar deels in mee. Alles afwegende oordeelt de commissie dat de duur van de registratie in het EVR en in het Incidentenregister verkort moet worden naar vijf jaar.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 11 oktober 2021. De consument nam deel aan deze hoorzitting, tezamen met mevrouw mr. L. Meles (advocaat). De bank heeft eveneens deelgenomen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Op 5 juni 2020 is er een bedrag bijgeschreven op de rekening van de consument. Dit bedrag was afkomstig van Whatsapp-fraude.

2.2 Vanwege de betrokkenheid van de consument bij deze frauduleuze overboeking heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de bank de registratieduur verkort. Volgens de consument is de registratie(duur) disproportioneel. Er is dan ook niet voldaan aan het proportionaliteits-vereiste van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol). In dat kader voert de consument de volgende argumenten aan:

- Door de registratie wordt hij in zijn belangen geraakt. Zo is het op dit moment voor hem onmogelijk om een autoverzekering op zijn naam af te sluiten.
- Bovendien heeft hij zelf geen frauduleuze handelingen verricht; hij heeft de fraude slechts – onbedoeld – gefaciliteerd.
- Verder wijst de consument op zijn persoonlijke omstandigheden. Hij is jong en enigszins kwetsbaar.
- Ook is er inmiddels sprake van blijk van inzicht in zijn handelwijze.
- Tot slot is de kans op recidive klein: de financiën van de consument worden thans namelijk beheerd door zijn ouders.

Het verweer

2.4 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

Beoordeling registratie in het EVR

3.1 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) en het Protocol. Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is a) dat de desbetreffende gedraging een bedreiging vormt of kan vormen voor de (financiële) belangen van de financiële instelling, b) dat in voldoende mate vaststaat dat de betreffende persoon betrokken is bij de onder a) bedoelde gedraging en c) dat het proportionaliteitsbeginsel in acht wordt genomen. Dit laatste houdt in dat de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling vaststelt dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betrokkene. In dit verband is met name de door de financiële instelling gekozen duur van de opneming van de persoonsgegevens in het EVR van belang.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument als geldezel is opgetreden – en dat er dus voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol. Waar partijen wel van mening over verschillen, is of voldaan is aan het vereiste van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol. De kernvraag in dit geschil is dus of de registratie(duur) proportioneel is.

3.3 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. De commissie volgt de bank op dit punt. Door te fungeren als geldezel heeft de consument er immers aan bijgedragen dat met behulp van zijn bankrekening iemand kon worden opgelicht. In het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen heeft de bank dan ook een groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers.

3.4 Daartegenover heeft de consument verschillende argumenten aangevoerd waarom de registratie(duur) disproportioneel zou zijn (zie 2.3 hiervoor). De commissie volgt de consument niet in al deze punten. Zo heeft de bank ten aanzien van de autoverzekering – terecht – opgemerkt dat verzekeraars geen 'hit' krijgen van door banken in het EVR geplaatste persoonsgegevens, omdat verzekeraars gebruik maken van een andere database dan dat banken doen. Bovendien heeft de consument ook niet nader onderbouwd waarom hij door de registratie in het EVR geen autoverzekering zou kunnen afsluiten.

3.5 Wat betreft de rol van de consument bij de fraude overweegt de commissie dat de consument tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd. Zo verklaarde hij aanvankelijk dat hij geld had uitgeleend aan een schoolgenoot en dat hij in de veronderstelling was dat de frauduleuze overboeking van 5 juni 2020 van die schoolgenoot afkomstig was. Bij repliek heeft hij daarentegen aangegeven dat hij bedreigd werd en dat hij onder druk zijn pinpas en pincode heeft afgegeven; hij heeft bij de politie ook aangifte gedaan van bedreiging en afpersing. In het proces-verbaal van aangifte staat dat hij op 11 juli 2020 [naam] ontmoet heeft in het casino en dat [naam] hem later bedreigd heeft. De commissie merkt op dat de frauduleuze overboeking *op 5 juni 2020* plaatsvond en dat de gebeurtenissen die in het proces-verbaal worden genoemd op 11 juli 2020 en nadien plaatsvonden. Die gebeurtenissen kunnen dus geen verklaring vormen voor de frauduleuze overboeking op 5 juni 2020. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij al vanaf januari 2020 bedreigd werd. Dit strookt echter niet met wat hij in zijn aangifte heeft verklaard.

3.6 Ter zitting is gebleken dat de consument in behandeling is bij een psychiater. Dit sluit aan op zijn stelling dat hij een kwetsbare jongeman is. Op dit punt volgt de commissie de consument wél. De jonge leeftijd van de consument en zijn psychosociale problematiek maken dat een kortere registratieduur op zijn plaats is. Daarbij acht de commissie het ook van belang dat er verschillende gradaties van verwijtbaarheid zijn.

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.[1] Alles afwegende oordeelt de commissie dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR op zichzelf genomen proportioneel is, maar dat de bank de *duur* van deze registratie dient te verkorten naar vijf jaar.

Beoordeling registratie in het Incidentenregister

3.7 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur in het Incidentenregister dan die van het EVR rechtvaardigen. De commissie oordeelt daarom dat de bank de registratie in het Incidentenregister eveneens dient te beperken tot vijf jaar.

Beoordeling registratie in het IVR

3.8 De persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een ‘gebeurtenis’.

3.9 De commissie ziet geen aanleiding om de duur van de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te verkorten. Voor deze registraties acht de commissie de duur van acht jaar proportioneel 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, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

[1] Vergelijk GC Kifid nr. 2021-0636, 2021-0639 en 2021-0712.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de duur van de registratie in het EVR en in het Incidentenregister verkort moet worden naar vijf jaar. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

2. Begripsbepalingen
In dit protocol wordt verstaan onder:
Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

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

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

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

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