Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-942
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR in verband met fraude met de bankrekening van Consument. Voor opname van de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is voldoende grond aanwezig. Deze registraties mag de Bank handhaven. Omdat de betrokkenheid van Consument bij fraude niet is komen vast te staan, is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat vereist is voor de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens, geen sprake. Van betrokkenheid van Consument bij fraude mag dan ook niet blijken uit hetgeen de Bank in de interne registers heeft opgenomen. De Bank is niet gehouden de bancaire relatie met Consument te herstellen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank.

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank. Aan de Betaalrekening was een betaalpas (hierna: de Betaalpas) met bijbehorende pincode gekoppeld.

2.2 Op 2 oktober 2019 is op de Betaalrekening een bedrag van € 15.968,- bijgeschreven (hierna: de Overboeking). Bij de omschrijving staat voor zover relevant:

"(…) [nummer]
DEVADER [naam]
OVERBOEKING BUITENLAND (…)"

2.3 Op 2 oktober 2019 om 19:06 uur heeft Consument met de Betaalpas € 500,- van de Betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat in Rotterdam.

2.4 Op 2 oktober 2019 om 19:36 uur heeft de Bank de Betaalpas en een bedrag van € 15.451,84 geblokkeerd ('veiliggesteld') voor gebruik door Consument.

2.5 Op 31 oktober 2019 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in verband met fraude geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR), het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR).

2.6 Op 5 november 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer Betaalrekening]. Op deze rekening is op 02 oktober 2019 een bedrag van EUR 15.968,00 bijgeschreven vanaf [nummer betaalrekening betaler]. Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daarom doen we geen zaken meer met u. (…)

Wat betekent dit voor u?
Voor u betekent dit het volgende.

- *We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben. Wij mogen dat doen volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (…)*
- *We stoppen uw rekeningen 2 weken na dagtekening. Wij hebben uw rekeningen geblokkeerd. U kunt uw rekeningen dus niet meer gebruiken.*
- *(…)*
- *(…)*
- *We hebben uw gegevens in ons Incidentenregister gezet. In het Incidentenregister staat wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken is. Uw gegevens blijven 8 jaar in ons Incidentenregister staan.*
- *We hebben genoeg aanwijzingen om aan te nemen dat u een risico bent voor ABN AMRO en andere financiële instellingen. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern/ Extern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan. (…)"*

2.7 Op 3 maart 2020 heeft de advocaat van Consument (hierna: de Advocaat) aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Opname in de gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister

In casu gaat het primair op de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens. De gegevens van cliënte zijn immers opgenomen in verband met (al dan niet bewuste) betrokkenheid bij een frauduleuze transactie. (…)

Nu niet blijkt van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude, is het niet mogelijk om op grond van artikel 33 lid 2 sub b van het Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming de gegevens van cliënte op te nemen in de registers met alleen interne werking op te nemen. Er wordt niet voldaan aan de daarvoor geldende maatstaf. (…)"

2.8 Op 2 april 2020 heeft de Bank per e-mail aan de Advocaat een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Na bestudering van uw brief en het bijbehorende dossier is ABN AMRO slechts gedeeltelijk tot een ander standpunt gekomen. Wij achten de registraties nog steeds rechtmatig, maar zullen de duur van de bestaande registraties aanpassen van acht jaar naar drie jaar. In deze brief zullen wij toelichten waarom.

(…) Het staat vast dat op de Betaalrekening frauduleus verkregen geld is bijgeschreven. Daarnaast is [achternaam Consument] in de aanloop naar en na ontvangst van de gelden zeer onzorgvuldig geweest, door onvoldoende kritisch te zijn, met name richting [achternaam voormalig huisgenote van Consument].

(…) ABN AMRO vindt dat [achternaam Consument] bijzonder onzorgvuldig is geweest en daardoor de belangen van haar en de financiële sector als geheel in gevaar heeft gebracht. (…)
Samenvatting en conclusie
In deze reactie heeft de bank toegelicht en onderbouwd waarom haar beslissing om [achternaam Consument] voor de duur van drie jaar te registreren in het Incidentenregister en het EVR rechtmatig is. Het laakbare gedrag van [achternaam Consument] staat in voldoende mate vast en vormt de grondslag voor de registraties. Van het verwijderen van de registraties kan geen sprake zijn en van het herstellen van de bancaire relatie evenmin. Wel ziet de bank aanleiding om de duur van de registraties te verkorten van acht jaar naar drie jaar. (…)"

2.9 In haar verweerschrift heeft de Bank vermeld dat de onderhavige klacht en de onderbouwing daarvan voor de Bank aanleiding waren om de persoonsgegevens van Consument te verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar persoonsgegevens verwijdert uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daarnaast vordert Consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen. Ten slotte vordert Consument een veroordeling van de Bank in de proceskosten volgens het Liquidatietarief van Kifid.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn onterecht. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- De gedragingen van Consument zijn van onvoldoende ernst om haar persoonsgegevens op te nemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Consument was zich niet bewust van de fraude en had geen criminele intenties. Consument is zelf slachtoffer geworden van de fraude.
- In het onderhavige geval is niet voldaan aan de maatstaf die de Hoge Raad in zijn arrest van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, heeft aangelegd dat de gedragingen van Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld moeten opleveren in die zin dat deze gedragingen in voldoende mate moeten vaststaan. Er is geen sprake van een redelijke verdenking van betrokkenheid bij fraude dan wel het (opzettelijk) mogelijk maken van fraude.
- Consument heeft de algemene voorwaarden van de Bank niet overtreden. De wijze van formuleren van de algemene voorwaarden impliceert dat er sprake moet zijn van opzet of op zijn minst grove onzorgvuldigheid. Deze voorwaarde is op geen enkele wijze te lezen als een algemeen verbod om een betaling ten behoeve van een ander te ontvangen.
- De uitwisselingsstudente uit België met wie Consument zes maanden in dezelfde studentenwoning heeft gewoond (hierna: de Huisgenote) heeft het nummer van de Betaalrekening aan derden opgegeven ten behoeve van de Overboeking. Consument heeft nimmer haar beveiligingscodes of de Betaalpas verschaft aan de Huisgenote.
- Consument heeft van de Overboeking melding gemaakt bij de Bank vanaf het moment dat zij vermoedde dat er mogelijk sprake was van een verdachte transactie.
- De belangen van Consument worden disproportioneel geraakt door de registraties van haar persoonsgegevens. Consument zal voor de duur van de registraties geen relaties kunnen aangaan met financiële instellingen. Daarnaast zal Consument in juli 2020 de studie *Finance & Investments* aan de [naam universiteit] afronden en vervolgens gaan solliciteren naar een baan in de financiële sector. De registraties zullen leiden tot problemen bij het vinden van een baan in deze sector.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daarna zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is om de bancaire relatie met Consument te herstellen. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank de proceskosten volgens het Liquidatietarief van Kifid aan Consument dient te betalen.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

4.2 Vaststaat dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR dateert van ná de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) op 25 mei 2018. De Bank heeft Consument immers in haar brief van 5 november 2019, hiervoor opgenomen onder 2.6, geïnformeerd over de registratie van haar persoonsgegevens in onder meer het IVR, en dat is na de inwerkingtreding van de AVG. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn daarom de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van toepassing. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-029 onder 4.3 en 2020-170 onder 4.2.

4.3 De Bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van Consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 26 april 2010 (hierna: de GVPFI). Deze was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp). De GVPFI vormde volgens het College bescherming persoonsgegevens een juiste uitwerking van de Wbp. Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de Commissie geldt ook hier dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de Bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-1076 onder 4.3 en 2020-170 onder 4.3.

4.4 In de onderhavige zaak staat de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens ter discussie. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument immers in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude.

Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de 'gerechtvaardigde belangen' van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval Consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

4.5 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, onder 4.4. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens. Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, onder 8.2 en Geschillencommissie Kifid 2016-061 onder 4.6. Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

4.6 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. 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'. Opname van persoonsgegevens in het IVR betekent dat deze gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

De Commissie constateert dat de vordering van Consument ook ziet op verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit de Gebeurtenissenadministratie.

4.7 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat gebleken is dat de Betaalrekening betrokken is geweest bij fraude en dat de benadeelde van de fraude daarvan aangifte heeft gedaan. De feiten en omstandigheden die tot de fraude hebben geleid, kunnen volgens de Bank worden aangemerkt als een 'gebeurtenis' in de zin van de GVPFI. Voor de Bank staat vast dat Consument betrokken was bij de fraude. De Commissie volgt de Bank hierin niet. De overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting rechtvaardigen naar het oordeel van de Commissie niet de conclusie dat Consument betrokken was bij de gestelde fraude. Doorslaggevend hierbij is dat de Bank geen bewijsstukken in het geding heeft gebracht die tot die conclusie zouden moeten leiden. Onderdeel van het procesdossier is een interne e-mail van 30 oktober 2019 van de Bank met de volgende tekst: *"(…) Volgende reactie ontvangen van de btl bank op verzoek om aangifte/IVV. (…) PLEASE BE ADVISED THE INCIDENT WAS NOT REFERRED TO POLICE DUE TO THAT BENEFICIARY IS IN OTHER COUNTRY AND FUNDS WERE NOT PAID TO BNF ACCOUNT. WE DON'T HAVE POLICE REPORT. (…)"* Daaruit blijkt dat de buitenlandse bank geen aangifte heeft gedaan van de gestelde fraude. De enkele e-mail van 17 oktober 2019 van de buitenlandse bank met de mededeling *"(…) THIS IS A FRAUD PAYMENT (…)"*, die eveneens deel uitmaakt van het procesdossier, maakt weliswaar melding van een frauduleuze overboeking, maar zegt niets over de *betrokkenheid* van Consument bij de gestelde fraude. Het enkele gegeven dat een geldbedrag naar de Betaalrekening is overgeboekt en de mededeling dat de Overboeking afkomstig is van fraude, is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende om vast te kunnen stellen dat sprake is van fraude waarbij Consument betrokken is.

4.8 Ter zitting heeft de Bank in dit verband toegelicht dat de fraude weliswaar geregistreerd staat, maar dat de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet staan geregistreerd als 'suspect' van de fraude, maar als 'connected' tot de fraude. Volgens de Bank houdt dat in dat Consument weliswaar niet zélf een strafrechtelijke rol heeft gespeeld, maar wel dat zij laakbaar heeft gehandeld. Dit argument overtuigt de Commissie niet. De omstandigheid dat de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR in verband worden gebracht met fraude (als 'suspect' dan wel als 'connected'), maakt dat de registraties *strafrechtelijk* van karakter zijn. De onderverdeling die de Bank zelf heeft aangebracht ten aanzien van de aard van de betrokkenheid bij de fraude, maakt dat niet anders.

4.9 Verder is het volgende van belang. Uit het verhandelde ter zitting begrijpt de Commissie dat de Bank zich op het standpunt heeft gesteld dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) dan wel dat Consument 'medeplichtig' als bedoeld in artikel 48 Sr aan schuldwitwassen is. Laatstgemeld artikel vereist dubbel opzet, namelijk 1) opzet gericht op de hulp die de medeplichtige verleent bij de uitvoering van het strafbare feit en 2) opzet gericht op het strafbare feit zelf. Voorwaardelijk opzet is hier voldoende. Schuldwitwassen kent geen opzet, maar alleen schuld. Dat betekent dat de pleger het redelijkerwijze moet vermoeden. Dit duidt op grove of aanmerkelijke onvoorzichtigheid. Opzet en/of voorwaardelijk opzet speelt geen rol. Zie Hoge Raad 17 december 1985, ECLI:NL:HR:1985:AC9146. Naar het oordeel van de Commissie is grove of aanmerkelijke onvoorzichtigheid van Consument in het onderhavige geval onvoldoende komen vast te staan en kan van medeplichtigheid in ieder geval geen sprake zijn. Medeplichtigheid aan een culpoos delict, zoals schuldwitwassen, is niet mogelijk. Bij haar oordeel heeft de Commissie in overweging genomen dat niet is komen vast te staan dat Consument het nummer van de Betaalrekening actief aan de Huisgenote heeft verstrekt met de bedoeling de Overboeking te faciliteren. Consument heeft toegelicht dat de Huisgenote dit nummer al kende van eerdere transacties uit de tijd dat zij in dezelfde studentenwoning woonden. Dat vindt de Commissie niet onaannemelijk. Verder is het weliswaar opmerkelijk dat Consument de omschrijving bij de Overboeking, hiervoor opgenomen onder 2.2, niet heeft gezien, maar op de zitting heeft Consument toegelicht dat zij de Overboeking voor het eerst heeft gezien op het kleine scherm van haar mobiele telefoon en dat de omschrijving haar om die reden niet is opgevallen. De Commissie vindt dat een plausibele uitleg.

4.10 Het voorgaande betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet voldoen aan de hiervoor onder 4.5 omschreven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

4.11 De Bank heeft zich nog op het standpunt gesteld dat de feiten en omstandigheden die tot de fraude hebben geleid, kunnen worden aangemerkt als een 'gebeurtenis' in de zin van de GVPFI. Daarover oordeelt de Commissie als volgt. Volgens artikel 5.5.1 in verbinding met artikel 2 aanhef en onder k van de GVPFI kunnen gegevens, waaronder persoonsgegevens, die betrekking hebben op gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Bank ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Bank en de financiële sector worden opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie. Zie ook hiervoor onder 2.6.

Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank voldoende aannemelijk gemaakt dat de feiten en omstandigheden die tot de registraties hebben geleid, los van de vraag of Consument betrokken was bij fraude, zijn te kwalificeren als een 'gebeurtenis' in de zin van de GVPFI en om die reden de 'speciale aandacht' van de Bank behoeven.

4.12 Het voorgaande betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR gerechtvaardigd zijn onder de voorwaarde dat de gebeurtenis zodanig wordt omschreven dat daarin niet wordt vermeld dat Consument een strafbaar feit heeft gepleegd dan wel dat Consument in verband wordt gebracht met een strafbaar feit, te weten (betrokkenheid bij) fraude met de Betaalrekening. De Bank dient dat aan te passen. Zie ook Geschillencommissie 2019-757 onder 4.12.

Waren de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR proportioneel?

4.13 Op grond van artikel 4.3 aanhef en onder f van de GVPFI dienen de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR proportioneel te zijn. Dit houdt in dat het belang van de Bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor Consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank. In dat verband heeft Consument aangevoerd dat zij voor de duur van de registraties geen relaties zal kunnen aangaan met financiële instellingen. Daarnaast heeft Consument betoogd dat zij in juli 2020 de studie *Finance & Investments* aan de [naam universiteit] zal afronden en vervolgens zal gaan solliciteren naar een baan in de financiële sector. De registraties zullen volgens Consument leiden tot problemen bij het vinden van een baan in deze sector. Daartegenover heeft de Bank aangevoerd dat de omstandigheid dat Consument mogelijk in de toekomst in de financiële sector wil gaan werken en daarbij dan mogelijk problemen zal ondervinden, zich nog niet heeft gemanifesteerd. Ook heeft de Bank gesteld dat de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR *intern* werken en dat Consument niet wordt belemmerd in haar mogelijkheden om met een andere financiële instelling een relatie aan te gaan. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak weegt het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument naar het oordeel van de Commissie zwaarder dan het belang van Consument bij niet registreren van haar persoonsgegevens. Daarbij heeft de Commissie in overweging genomen dat de Bank de duur van de registraties heeft verkort van acht naar drie jaren. Bovendien is niet komen vast te staan dat Consument reeds problemen heeft ondervonden bij het vinden van een baan. Ook is van belang dat Consument vanwege de aard van de interne registraties niet zal worden belemmerd in haar mogelijkheden om bij een *andere* financiële instelling een financiële dienst af te nemen.

De Commissie is niet gebleken van andere feiten of omstandigheden die tot een kortere duur van de registraties zouden moeten leiden. Dat betekent dat een registratieduur van drie jaren proportioneel is.

Is de Bank verplicht om de bancaire relatie met Consument te herstellen?

4.14 Vervolgens komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de Bank verplicht is om de bancaire relatie met Consument te herstellen. De Bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met Consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend (zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). In het onderhavige geval heeft de Bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. De Commissie is duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband (meer) bestaat. Dat is geen onaanvaardbaar standpunt. De Bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door Consument gevorderd.

Conclusie

4.15 De conclusie is dat de Bank de persoonsgegevens van Consument niet hoeft te verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, maar de omschrijving in die registers wél zodanig dient aan te passen dat daaruit niet meer kenbaar is dat Consument een strafbaar feit heeft gepleegd dan wel dat Consument in verband wordt gebracht met een strafbaar feit, te weten (betrokkenheid bij) fraude met de Betaalrekening. De Bank hoeft de bancaire relatie met Consument niet te herstellen.

4.16 Nu partijen in deze procedure over en weer deels in het gelijk en in het ongelijk zijn gesteld, ziet de Commissie geen aanleiding voor een veroordeling van de Bank in de proceskosten.

5. Beslissing

De Commissie:

– beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de omschrijving van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR aanpast in die zin dat daaruit niet meer kenbaar is dat Consument een strafbaar feit heeft gepleegd dan wel dat Consument in verband wordt gebracht met een strafbaar feit, te weten (betrokkenheid bij) fraude met de Betaalrekening;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.