Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-995
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Relevante bepalingen van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van acht jaar, vanwege betrokkenheid bij WhatsApp fraude (geldezel). Consument heeft gesteld dat de registraties onterecht zijn. Consument heeft primair gevorderd dat haar gegevens uit deze registers worden verwijderd en de bankrelatie wordt hersteld en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. Tot slot heeft Consument de Commissie met nadruk verzocht de Bank in overweging te geven Consument excuses aan te bieden voor het gebruik van de term ‘geldezel’, omdat deze term door Consument als kwetsend en onprofessioneel wordt ervaren. De klacht wordt ongegrond geacht en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 september 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft onder meer een betaalrekening (Rekening) bij de Bank aangehouden waarbij zij gebruik heeft gemaakt van een bankpas (Bankpas) met pincode, de Rabobank Bankieren App (App) en een RaboScanner (Scanner).

2.2 Op zaterdag 7 september 2019 om 12:50 uur is door Consument bij een supermarkt met de Bankpas afgerekend.

2.3 Op 7 september 2019 om 14:14 uur is voor die dag voor de Rekening een opnamelimiet-verhoging tot € 5.000,- voor de geldautomaat aangevraagd. Bij deze aanvraag zijn in de administratie van de Bank twee door Consument gebruikte mailadressen vermeld te weten een oud en actueel mailadres.

2.4 Op 7 en zondag 8 september 2019 zijn in het tijdvak 20:10 uur en 04:49 uur drie transacties (bij geld- en betaalautomaten) ten laste van de Rekening gebracht. De Bank heeft aan de hand van camerabeelden vastgesteld dat deze transacties niet door Consument maar door een andere persoon zijn verricht.

2.5 In de avond van 8 september 2019 ontdekte Consument dat ze haar Bankpas miste.

2.6 Op 11 september 2019 om 16:57 uur is een opnamelimietverhoging van de Rekening voor de geldautomaat met behulp van de Bankpas en de Scanner aangevraagd, waarbij als begin- en einddatum 11 september 2019 is vermeld en de gewenste limiet op € 5.000,- is gesteld. In het klantinformatiesysteem van de Bank is een gewijzigde toegangscode vastgelegd; dit keer is het opgegeven IP-adres nieuw en niet eerder gebruikt. Verder is het actuele mailadres van Consument op de aanvraag vermeld.

2.7 Op 11 september 2019 zijn op de Rekening twee betalingen van € 2.400,- en van € 1.000,- bijgeschreven. Deze bedragen zijn afkomstig uit zogenoemde WhatsApp fraude.

2.8 Op 11 september 2019 is bij een geldautomaat kort na de opnamelimietverhoging door middel van drie geldopnames een bedrag van € 3.400,- opgenomen. De Bank heeft vastgesteld dat deze opnames niet door Consument maar door een ander zijn gedaan.

2.9 Op 11 september 2019 is de Rekening geblokkeerd door de Bank; de Bank heeft dit gedaan nadat de benadeelde van de WhatsApp fraude haar van de fraude telefonisch op de hoogte had gebracht. De benadeelde heeft aangifte van de fraude bij de politie gedaan.

2.10 Op 12 september 2019 heeft Consument de Bank gebeld en verteld dat ze haar Bankpas was verloren. Van dit telefoongesprek is op die dag een verslag gemaakt. In dit door de Bank overgelegde verslag is voor zover relevant vermeld:
"(…) Donderdag 12 september [naam Consument] *gesproken. Zij belde omdat zij haar betaalpas kwijt was. Ik heb gevraagd of ik de pas alleen moest blokkeren of ook gelijk een nieuwe betaalpas voor haar moest aanvragen. Mevrouw had graag een nieuwe betaalpas gewild, omdat zij er niet van uit ging dat zij de pas nog weer terug zou vinden. Ik heb toen een nieuwe betaalpas aangevraagd en het gesprek beëindigd. Ik had nooit de blokkade opgemerkt en achteraf ook niet voldoende doorgevraagd, dus klant gelijk weer teruggebeld om extra informatie te krijgen. Aan de klant gevraagd wanneer zij de betaalpas kwijt is geraakt, dit zou maandag geweest zijn en heeft er een paar dagen naar gezocht, maar kon hem niet terugvinden. Ik heb gevraagd naar de laatste transactie met de betaalpas, dit was maandag bij de garage. Aangezien er gister bedragen bij zijn geschreven en ook gelijk weer zijn opgenomen bij een GEA hierna gevraagd. Klant geeft aan dat alleen zij de pincode zou weten en zij deze niet heeft verstrekt aan iemand anders. Gevraagd of zij ook internetbankieren gebruikt, want dan zou zij hebben opgemerkt dat er bedragen bij en afgeschreven waren. Klant geeft aan dat zij niet in het internetbankieren kon en daarom dit niet heeft opgemerkt.(…)" .*

2.11 Op 17 september 2019 is door de Bank een aangetekende brief naar Consument verstuurd waarin is vermeld: *"(…)Op 17 september jl. hebben wij meerdere malen telefonisch contact met u gezocht, maar u niet gesproken.*

Wij hebben een melding ontvangen van betrokkenheid van uw rekening bij fraude. Naar aanleiding van deze melding hebben wij uw rekening geblokkeerd.

Het frauduleus overboeken van een bedrag naar een bepaald rekeningnummer gebeurt niet zonder reden; het doel is om dat bedrag in handen te krijgen. Daarbij is van belang dat zoiets alleen mogelijk is met medewerking van de rekeninghouder, die het bedrag ontvangt. Alleen de rekeninghouder is immers bevoegd en in staat om geld van zijn of haar rekening op te nemen. Dit rechtvaardigt dan ook het vermoeden dat u betrokken bent geweest bij de fraude, of de fraude op enigerlei wijze heeft gefaciliteerd door bijvoorbeeld uw rekening of bankpas aan een derde af te staan.

Middels deze brief willen wij u verzoeken uw verklaring uitgebreid weer te geven waarom uw rekening begunstigde is van een frauduleuze overboeking.

Wij verzoeken u binnen twee weken na 17-09-2019 uw gemotiveerde verklaring schriftelijk toe te sturen naar: [adres gegevens lokale bank, toevoeging Commissie]
(…)
Indien u niet binnen de aangegeven periode reageert, kunnen wij besluiten de klantrelatie met u te beëindigen (…)".

2.12 Op 27 september 2019 is de gemotiveerde verklaring van Consument door de Bank ontvangen. Hierin is door Consument geschreven dat zij na het afrekenen van de boodschap op (zaterdag) 7 september 2019 met haar Bankpas, op (zondag) 8 september 2019 ontdekte de Bankpas te zijn verloren. Ze heeft verder geschreven *"de donderdag/vrijdag*" daarover met de Bank gebeld te hebben omdat ze "*ook niet meer in de Rabobank app kon"* . Over het tweede op die dag met de Bank gevoerde telefoongesprek is door Consument geschreven dat zij door de Bank over de verwerking van op- en afschrijvingen op de Rekening is geïnformeerd en gevraagd is of ze daarmee bekend was. Consument heeft geschreven dat ze niet in de App kon maar geen bijschrijvingen verwachtte. Verder is door Consument geschreven dat zij de Rekening niet eerder heeft laten blokkeren omdat ze wel vaker spullen kwijt is; vorig jaar een uur na blokkering van de Rekening was de Bankpas weer gevonden. Het blokkeren van de Rekening zou nu wel "*slim"* zijn geweest, aldus Consument. Consument heeft tot slot geschreven geen duidelijkheid te kunnen geven over het feit dat haar Rekening bij fraude is betrokken.

2.13 De Bank heeft bij brief van 10 oktober 2019 Consument geïnformeerd over het beëindigen van de dienstverlening met haar. In die brief is verder aangekondigd dat Consument een brief over de opname van haar gegevens in het EVR wordt toegestuurd.

2.14 De Bank heeft per brief van 14 oktober 2019 Consument over de registratie van haar gegevens in het Incidentenregister, het EVR, het Gebeurtenissenregister en het IVR bericht. De Bank heeft dit besluit genomen na de bestudering van de hiervoor genoemde gemotiveerde verklaring van Consument, zie hiervoor onder 2.12. De registratie is ingegaan per 27 september 2019 voor de duur van acht jaar. In de brief is vermeld dat als Consument vragen over de registratie heeft of daartegen bezwaar wil aantekenen, zij dit schriftelijk kenbaar dient te maken.

2.15 Op 17 oktober 2019 is door Consument bij de politie aangifte van 'fraude met betaalproducten' en diefstal gedaan omdat door derde(n) € 55,- van haar Rekening was gepind. In de aangifte is door Consument herhaald dat zij niets van doen heeft met de fraude. Ze heeft verder verklaard *'kapot'* te zijn van wat er nu met haar is gebeurd. Consument heeft nog opgemerkt vanwege de fraude geen hypotheek te kunnen afsluiten.

2.16 In het kader van de interne klachtprocedure heeft de Bank in haar brief van 25 november 2019 (onder meer) aan de gemachtigde van Consument geschreven bereid te zijn om de registraties opnieuw te beoordelen als door Consument een plausibele en eerlijke verklaring over de toedracht van de fraude wordt gegeven.

2.17 Na afronding van de interne klachtprocedure is door Consument de onderhavige procedure gestart.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert:

i: verwijdering van haar gegevens uit de registers;
ii: inkorting van de duur van de registraties;
iii: herstel van de bankrelatie.

Tot slot geeft Consument de Commissie in overweging van de Bank het aanbieden van excuses te verlangen voor het naar Consument toe gebruiken van het woord 'geldezel'.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Op onterechte gronden zijn de persoonsgegevens van Consument geregistreerd en is de bankrelatie beëindigd in welk verband de volgende argumenten worden aangevoerd.

3.3 Het noodzakelijke bewijs dat Consument in welke hoedanigheid en in welke zin dan ook bij de fraude is betrokken, ontbreekt. Uit de door Bank aangedragen feiten en omstandigheden met bijbehorende stukken volgt dit niet. Dit betreffen stukken waarvan de herkomst niet te herleiden is. Onjuist is hetgeen in het verslag van de Bank over het op 12 september jl. gevoerde telefoongesprek is verwerkt. Consument heeft niet verteld dat de laatste transactie op maandag (9 september 2020), bij een garage was; Consument heeft geen auto. Hier komt bij dat de Bank heeft vastgesteld dat de hiervoor onder 2.4 en 2.8 genoemde transacties niet door Consument maar door een derde zijn verricht. Verder wordt aangevoerd dat de Bank kennelijk geen aanleiding heeft gezien tegen Consument aangifte van fraude te doen; zij is daarvoor niet veroordeeld. Het is dan ook niet aan Kifid om over de strafbaarstelling van Consument te oordelen. Voorts is door Consument aan de orde gesteld dat de Bank geen hoor- en wederhoor heeft gepleegd. Eerst in oktober 2019 is door Consument ontdekt dat haar gegevens in de registers zijn opgenomen. Ook is, anders dan de Bank heeft aangevoerd, van enige onderlinge tegenstrijdigheid in de verklaringen van Consument geen sprake.

Consument heeft van meet af aan verteld dat ze veronderstelde dat ze haar Bankpas is kwijtgeraakt of gerold is of dat de pas gestolen is en dat haar pincode tijdens de laatste keer dat ze de Bankpas heeft gebruikt, vermoedelijk is afgekeken. Consument heeft geen idee hoe de gewraakte transacties tot stand zijn gekomen; met een dergelijke fraude is zij onbekend. Van de Bank heeft Consument niet het advies gekregen aangifte bij de politie te doen; zij heeft dit na verloop van tijd, na inzage in de transacties op haar Rekening te hebben gekregen, gedaan. Aan de hoge eisen die aan registraties zijn gesteld is niet door de Bank voldaan.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal de Commissie beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR, het Incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. In het bevestigende geval zal de Commissie de subsidiariteit en proportionaliteit van de registraties beoordelen.

Juridisch kader registratie in het Incidentenregister en het EVR

4.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in -met name - het EVR en het Incidentenregister voor Consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de Bank maar ook andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoons-gegevens van Consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377).

4.3 Op het moment van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG), en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht (zie bijlage). De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

4.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om 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 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 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710). Als deze vraag bevestigend wordt beantwoord dient beoordeeld te worden of op grond van de feiten opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG en art. artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, zie bijlage).

Rechtmatigheid registratie in het EVR

4.5 Dat de Rekening van Consument gebruikt is voor WhatsApp fraude houdt partijen niet verdeeld. Het antwoord op de vraag of Consument hierbij betrokken is geweest, houdt hen wel verdeeld. Een vraag die aan de hand van de hiervoor onder 4.4 toegelichte maatstaf wordt beantwoord. Gegeven deze maatstaf wordt door de Commissie, anders dan door Consument naar voren is gebracht, niet over haar strafbaarstelling geoordeeld.
De Commissie is van oordeel dat de registratie in het EVR rechtmatig moet worden geoordeeld. De Bank is er namelijk in geslaagd de betrokkenheid van Consument bij de fraude aan te tonen met als gevolg dat de vastgestelde gedragingen van Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Uit de vastgestelde feiten en omstandigheden ter zake het gebruik van de Rekening in onderlinge samenhang bezien is af te leiden dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan (het medeplegen van) fraude, door haar Rekening, de Bankpas met pincode, de Scanner en de toegangscode voor de App ten behoeve van de frauduleuze transacties aan derden ter beschikking te stellen. Consument heeft, met andere woorden, als een ‘money mule’ oftewel geldezel gefungeerd. Een term waarmee een bepaalde specifieke fraude met bankproducten wordt geduid; een term die (al enige tijd) in de rechtspraak, bij Kifid en ook in de media gebruikt wordt. Het is dan ook hierom dat de Commissie niet ingaat op de suggestie de Bank zich voor het gebruiken van die term jegens Consument te laten excuseren.

4.6 In dit soort fraudezaken is de modus operandi als volgt. De rekening van een geldezel wordt ervoor gebruikt om frauduleus verkregen geld op te storten. De limiet voor de opname van geld bij een geldautomaat wordt vlak vóór die storting verhoogd. Kort na de storting wordt het geld met een bankpas bij een geldautomaat opgenomen. Verder wordt eerst na enige tijd een nieuwe betaalpas aangevraagd omdat door de geldezel -zogenaamd dan pas- vermoed wordt dat de oude pas kwijt of verloren is zonder de oude pas te laten blokkeren. Een manier van handelen die voor het welslagen van de fraude van cruciaal belang is. In een dergelijke situatie is dus de betaalpas en de pincode in de handen van een fraudeur gekomen en zorgt deze ervoor dat rond het tijdstip waarop de frauduleuze bijschrijving wordt verwacht de opnamelimiet van de rekening is verhoogd. Een gang van zaken die ook in deze kwestie aan de orde is, zie hetgeen daarover onder 2.3 tot en met 2.10 en in 2.12 is weergegeven en veelal -in strafrechtelijke zin- voor wat betreft de consument als schuldwitwassen kan worden gekwalificeerd.

4.7 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niets naar voren gebracht dat haar betrokkenheid bij de fraude kan ontzenuwen. Ondanks dat vaststaat dat door derde(n) met de Bankpas geldopnames zijn verricht, wordt het door Consument geschetste alternatieve scenario dat zij de Bankpas is kwijtgeraakt niet aannemelijk geacht. Om te beginnen omdat door Consument geen plausibele verklaring is gegeven voor de reden om niet direct na het missen van de Bankpas contact met de Bank op te nemen en de Rekening te laten blokkeren. Consument heeft dit verlies op 8 september 2019 ontdekt en eerst op 12 september 2019 gemeld nadat zij geen toegang meer tot de App had en de Rekening door de Bank was geblokkeerd.

4.8 Hiernaast acht de Commissie van belang hetgeen door de Bank over de procedurele gang van zaken over de limietverhoging is toegelicht en met haar bankadministratie is gestaafd. De Bank heeft hierover namelijk verklaard dat de limietverhogingen via de App zijn aangevraagd en dat voor het verkrijgen van toegang tot die App een persoonlijke inlogcode noodzakelijk is. Gelet op deze procedure staat, aldus de Bank, vast dat de verhogingen of door Consument zijn aangevraagd of door een derde aan wie zij naast de toegangscode voor de App, haar Bankpas- en de betaalrekeninggegevens heeft doorgegeven. Een gang van zaken die niet dan wel onvoldoende door Consument is weersproken. Verder is door de Bank ter zitting aan de hand van de overgelegde bankadministratie toegelicht dat Consument over de twee limietverhogingen door middel van een sms als ook een mailbericht is geïnformeerd. Bovendien is door Consument ter zitting verklaard dat de in de overgelegde bank-administratie vermelde mailadressen haar toebehoren. Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat de Bank erin is geslaagd aan te tonen dat Consument bij de fraude is betrokken.

4.9 Al hetgeen door Consument hiertegen in is gebracht, kan haar niet baten. Om te beginnen wordt hetgeen ter zitting over het niet kunnen herleiden van de herkomst van de overgelegde bankadministratie is aangevoerd, gepasseerd. Aan een uittreksel uit de administratie van de Bank kan immers niet de eis worden gesteld dat het inzicht biedt in de wijze van totstandkoming daarvan, zie hiervoor Commissie van Beroep nr. 2018-012 van 30 januari 2018, rechtsoverweging 5.4 tot en met 5.8.

4.10 Ook hetgeen door Consument over het door de Bank vastgelegde telefoongesprek op 12 september 2019 (zie hiervoor onder 2.10) is gesteld, leidt niet tot een ander oordeel. De verklaring van Consument hierover wordt vanwege hetgeen hiervoor over de late melding van het verlies van de Bankpas in relatie tot hetgeen over de limietverhogingen is overwogen, ongeloofwaardig geacht.

4.11 Verder is hetgeen dat over het ontbreken van een aangifte door de Bank is aangevoerd vanwege de in deze kwestie te hanteren maatstaf (zie hiervoor onder 4.4) niet relevant. Voorts is de stelling dat er geen sprake is geweest van hoor- en wederhoor door de Bank feitelijk onjuist; zie hiervoor onder 2.11.

4.12 De conclusie dient derhalve te luiden dat de besproken feiten en omstandigheden ter zake deze WhatsAppfraude in onderlinge samenhang en afgewogen tegen hetgeen door Consument hier tegenin is gebracht, een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan het (medeplegen van) fraude door het ter beschikking stellen van de Betaalrekening, de Bankpas met pincode en de toegangscode tot de App aan derde(n) ten behoeve van frauduleuze transacties opleveren.

Proportionaliteit van de registratie

4.13 De Bank dient bij de registratie in het Incidentenregister het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dit is neergelegd in artikel 5.2.1. sub c PIFI. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor Consument. Ook moet daarbij de duur van de registratie worden betrokken.

4.14 Consument heeft gesteld dat de duur van de registraties en de daaraan verbonden consequenties buitenproportioneel zijn. Consument wordt hierdoor namelijk in haar mogelijkheden bankrekeningen te openen en andere bankproducten (zoals het te zijner tijd aanvragen van een hypotheek) af te nemen beperkt.

4.15 Alhoewel de Commissie begrijpt dat aan de EVR-registratie voor Consument nadelige gevolgen kleven, is zij van oordeel dat de Bank een groot belang heeft bij het opnemen van haar gegevens in dat register. Consument heeft als geldezel eraan bijgedragen dat een derde die bij de Bank een rekening aanhoudt is opgelicht.

Het belang van de Bank bij de registratie van de persoonsgegevens weegt naar het oordeel van de Commissie zwaarder dan de door Consument aangedragen belangen. Het is ook hierom dat de duur van de registratie van acht jaar proportioneel wordt geacht. In het geval de omstandigheden van Consument in de toekomst wijzigen met daadwerkelijke problemen vanwege de registratie als gevolg, staat het haar vrij de Bank benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

Incidentenregistratie

4.16 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister. Nu geoordeeld is dat de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, kan de registratie van de gegevens van Consument in het Incidentenregister gehandhaafd blijven.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

4.17 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de Bank op terechte gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

4.18 De hiervoor genoemde registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de Commissie de vordering van Consument tot verwijdering van haar gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

4.19 Op deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, zoals dit in artikel 33 lid 2 sub b UAVG is bepaald, ook voldoende is om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

Beëindiging bankrelatie

4.20 Wat de vordering van Consument tot voortzetting van de bancaire relatie onder deblokkering van de oorspronkelijke rekening betreft, wordt het volgende overwogen. Zoals reeds is overwogen biedt het dossier voldoende steun voor de betrokkenheid van Consument bij de fraude. De contractuele relatie van partijen biedt in de zin van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de Bank de bevoegdheid de bancaire relatie te beëindigen. Dat de Bank hiervan gebruik heeft gemaakt op een wijze die gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is niet gebleken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.

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:*
(…)
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 (…)*