

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-561
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mw. mr. E.C. Ruinaard en mr. A. Luitingh, leden en
mr. A. Kanhais, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 3 september 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert met terugwerkende kracht doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister, het daaraan gekoppelde Extern Verwijzings Register (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen volgt dat het systeem van het Incidentenregister en EVR zo is ingericht dat sprake is van een 'hit- no hit'-systeem. Dat betekent dat de persoonsgegevens van een betrokkene in het register voorkomen of niet. Vaststaat dat de Bank de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR-register inmiddels heeft verwijderd. Op grond van deze omstandigheden is de Commissie dan ook van oordeel dat het door Consument gevorderde eerherstel reeds heeft plaatsgevonden. Consument heeft zijn belang om met terugwerkende kracht een uitspraak - over de al dan niet gegrondheid van de registraties in het Incidentenregister en het EVR- te verkrijgen, onvoldoende onderbouwd. Ten aanzien van de registratie in het IVR is de Commissie van oordeel dat de omstandigheden waaronder de persoonsgegevens van Consument zijn geregistreerd kunnen worden aangemerkt als een 'gebeurtenis' in de zin van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI). Dat wil zeggen dat sprake is van een gebeurtenis die de zorg en aandacht behoeft van een financiële instelling. Aangezien er voldaan is aan de doelstelling van artikel 5.5. GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f GVPFI, mag de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR gehandhaafd blijven voor een periode van acht jaar. Gelet hierop dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

I. Procesverloop

I.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de door Consument ingediende klachtbrief met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consument;
- het verweerschrift van Rabobank waarin zij onder meer verwijst naar het verweerschrift van ABN AMRO Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de aanvullende reactie van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

- 1.2 De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.
- 1.3 Consument heeft aanvankelijk alleen geklaagd over ABN AMRO Bank. Later heeft Consument de Commissie verzocht Rabobank bij de procedure te betrekken. De Commissie heeft hier gehoor aan gegeven.
- 1.4 De processtukken in de klachtzaak tegen ABN AMRO Bank (dossiernummer [nummer]) zijn naar partijen gezonden.
- 1.5 Daags voor de hoorzitting heeft Consument de klacht tegen ABN AMRO Bank ingetrokken. Het vorenstaande neemt niet weg dat de Commissie kennis heeft (genomen) van de inhoud van dit dossier. De feiten uit dit dossier zijn tijdens de hoorzitting op 13 april 2018 door de Commissie aan de orde gesteld en worden geacht deel uit te maken van het onderhavige dossier.
- 1.6 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 23 maart 2011 heeft Consument een betaalrekening geopend bij ABN AMRO Bank. Daarbij is aan Consument een betaalpas en een daarbij behorende pincode verstrekt.
- 2.2 Op 17 oktober 2011 is geprobeerd om een bedrag van € 4.690,- naar de betaalrekening van Consument over te maken. In het transactieoverzicht valt te lezen dat Consument de begunstigde van deze overboeking was.

```
BANKREKENING : ████████████████████████████████████████████████████████████████████████████  
IBAN : NL ██████████ RABO ████████████████████████████████████████████████████████████████  
-----  
BEDRAG : 4.690,00 D  
VERWERKINGSTIJDSTIP: 17-10-2011 16:59:15  
SALDO NA TRANSACTIE: 9.073,16 C VALUTADAT: 18-10-2011 CODE-OP-RA: bq
```

```
----- Omschrijvingsreels ----- Tegenrekening gegevens -----  
naam Consument ████████████████████████████████████████████████████████████████████████████ BIC:  
|  
| NAAM BEGUNSTIGDE VOLGENS BETALER:  
naam Consument ████████████████████████████████████████████████████████████████████████████
```

- 2.3 Het fraudedetectiesysteem van ABN AMRO Bank heeft deze betaling tegengehouden omdat het bedrag via malware bij de benadeelde is ontvreemd. De benadeelde van deze frauduleuze overboeking was klant bij Rabobank.
- 2.4 Op 17 oktober 2011 heeft ABN AMRO Bank de betaalpas van Consument geblokkeerd. Bij brief van dezelfde datum heeft zij Consument erover geïnformeerd dat zij zijn rekening had geblokkeerd.

Daarbij heeft zij Consument in de gelegenheid gesteld een verklaring te geven voor het feit dat zijn rekening betrokken was bij bedoelde “verdachte” transactie.

- 2.5 De benadeelde klant van Rabobank heeft op 20 oktober 2011 bij de politie aangifte gedaan van fraude. Tegenover de verbalisant heeft de benadeelde- voor zover relevant- het volgende verklaard:

"Op maandag 17 oktober 2011 omstreeks 16:30 uur zat ik in mijn woning [REDACTED] achter de computer. Ik bezocht de website van Rabobank om te gaan telebankieren.
Ik beheer samen met mijn vrouw [REDACTED] een bankrekening bij de Rabobank [REDACTED]
Wij hebben onlangs geld overgemaakt naar onze kinderen en ik wilde controleren of dat dit geld overgemaakt was.
Ik ben gaan telebankieren en zag ineens een pop-upschermd met hierin rode letters. Ik las hierin dat er iets niet goed gegaan was en dat ik informatie kon aanklikken. Ik heb hierop geklikt en hierna moest ik gegevens invullen.
Ik schrok hiervan en wilde uitloggen omdat ik bang was dat er iets niet goed ging met de computer. Ik heb in de werkbalk gekeken naar het http-adres en deze was niet groen meer dus niet goed meer beveiligd.
Ik heb geprobeerd de computer uit te zetten maar dit lukte niet.
Ik heb hierna een aantal gegevens ingevoerd in de randomreader van de Rabobank maar ik weet niet meer wat ik precies ingevoerd heb.

[...]

Een paar minuten later werd ik gebeld door een medewerker van de Rabobank. Deze vroeg aan mij of dat ik net een geldbedrag van 4,690,- euro had overgemaakt. Ik schrok en zei dat dit niet het geval was.
De medewerker vertelde me dat hij het een opvallende handeling vond in ons bankverkeer en om deze reden belde. Hij vertelde me dat hij zou gaan proberen om het bedrag te restoreren.

[...]

Ik ben hierna naar de Rabobank gegaan om een bankafschrift op te halen van onze rekening. Ik zag toen dat er op maandag 17 oktober 2011 omstreeks 16:59 uur een bedrag van 4.690,- euro is overgemaakt naar het rekeningnummer [REDACTED] op naam van naam Consument. Ik toon u bij deze een kopie van mijn bankafschrift.
De medewerker van de Rabobank vertelde me dat het een bankrekeningnummer was welke bij de ABN AMRO loopt. De Rabobank doet nader onderzoek naar deze computerfraude.

- 2.6 Volgens het afschrift van de ABN AMRO Bank betaalrekening van Consument d.d. 31 oktober 2011 heeft op 17 oktober 2011 geen bijschrijving van voornoemd bedrag plaatsgevonden.

Soort rekening (in EUR)	Rekeningnummer	Datum afschrift	Aantal bladen	Blad	Volgnr
PRIVEREKENING	[REDACTED]	31-10-2011	3	002	7
Bokdatum	Omschrijving	Bedrag af (debet)	Bedrag bij (credit)		

[...]

19-10 (30-09)	MAANDBIJDRAGE ABNAMRO Prive pakket	2,75	2,75		
13-10 (11-10)	GIRO 503 STORNO ADMINISTRATIEVE REDEN	1			141,54

- 2.7 Op 1 november 2011 heeft Consument contact opgenomen met ABN AMRO Bank omdat zijn rekening is geblokkeerd. De ABN AMRO Bank heeft de volgende gespreksnotities gemaakt.

6	2011-01-11- 13.13.13.000000	Outbound Phone Call Finished, Unsuccessful, Send Risk Reducing Measures Letter
7		klant geeft aan rek is geblok. gebeld afd fraude. onderzoek gestart nav binnenkomende giro vanuit andere bank. klant krijgt schriftelijk bericht.
8		ASCN: meneer belt ivm de status van het onderzoek. Heeft nog geen bericht gehad. Contact gehad met de BS en fraude. Aangegeven dat meneer uiterlijk begin volgende week bericht krijgt waar hij op kan reageren. Wanneer hij woensdag niets heeft ontvangen kan hij weer contact openemen. Meneer is uiteraard boos, aangegeven het af te wachten.
9		klant is langsgeweest op kantoor ivm de geblok. rekening. Ik heb gebeld met afd. fraud. Het onderzoek is lopende tot die tijd kunnen wij niets voor de klant. Hij wil nu een nieuwe rekening openen. Uiteraard is niet ook niet mogelijk. Klant krijgt een brief het is echter niet duidelijk wanneer. De rekening van de klant wordt zeer weinig gebruikt en er vinden diverse storno's op plaats.
10		Vandaag was client op kantoor, gaf aan dat zijn rek+pas waren geblokkeerd. In klantbeeld staat risicoscore 1A/2A. Contact gehad met Veiligheidszaken(Bob), rekening mocht tijdelijk worden vrijgegeven om opname van eur 210 te doen. Heb daarna de rekening weer geblokkeerd. Client heeft bij ING overstapservice aangevraagd, dit wordt niet in behandeling genomen, omdat de rekening staat geblokkeerd.
11		ASCN VER L2 - Client vraagt hoe het staat met het ontblokkeren van zijn rekening. Ik heb zijn verhaal aangehoord en gezegd dat men zsm contact met hem opneemt. Navraag bij Veiligheidszaken leert dat de bank afscheid van deze klant neemt. Client heeft zijn rekening door derden laten gebruiken. Er is aangifte gedaan. Waarom is de client nog niet op de hoogte gesteld? Via mail navraagverzoek bij behandelaar van Veiligheidszaken neergelegd.

- 2.8 Op 26 december 2011 is op de ABN AMRO betaalrekening van Consument wederom een "verdacht" bedrag bijgeschreven. Dit bedrag van € 1.619,- is vanwege de ingestelde 'Overstapservice' direct doorgeboekt naar de nieuwe ING rekening van Consument. Ditmaal bleek de benadeelde een klant van ABN AMRO Bank te zijn. De benadeelde heeft aangifte gedaan bij de politie.
- 2.9 Bij brief van 9 februari 2012 heeft ABN AMRO Bank Consument geïnformeerd over het feit dat zijn persoonsgegevens in het IVR waren geregistreerd. Verder heeft zij laten weten dat ze de relatie met hem verbreken.
- 2.10 Op 6 april 2016 heeft Consument zich bij ABN AMRO Bank erover beklagd dat zijn persoonsgegevens in de registers waren opgenomen en hij daardoor niet in staat was om een zakelijke rekening te openen.

Consument heeft vervolgens de interne klachten-procedure bij ABN AMRO Bank doorlopen en op 23 december 2016 zijn klacht bij Kifid ingediend. In het verweerschrift van ABN AMRO Bank van 28 februari 2017 valt te lezen dat, anders dan zij eerder richting Consument had gecommuniceerd, niet ABN AMRO Bank maar Rabobank verantwoordelijk is voor de EVR-registratie. Op 20 maart 2017 heeft Consument de Commissie verzocht Rabobank eveneens op te roepen. Kifid heeft Consument op 24 maart 2017 bericht dat zijn verzoek om Rabobank als partij bij de procedure te betrekken, is ingewilligd.

- 2.11 Bij aangetekende brief van 5 mei 2017 heeft de Rabobank Consument bericht dat zij zijn persoonsgegevens vanwege tijdsverloop had verwijderd uit het EVR-register. De registratie van de persoonsgegevens in het IVR en het Incidentenregister heeft zij gehandhaafd.
- 2.12 Bij brief van 9 april 2018 heeft de Bank het Kifid te kennen gegeven dat zij de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister had verwijderd. Zij heeft besloten de registratie in het IVR te handhaven.
- 2.13 In de annex van het toepasselijke ‘Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011’ (hierna: ‘het Protocol’) is – voor zover van belang – het volgende bepaald:

“[...] Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister (EVR) gekoppeld om gegevens uit Incidentenregisters voor anderen dan medewerkers van de eigen veiligheidsafdelingen toegankelijk te maken. Dit register bevat slechts identificerende gegevens. Gebruikers van de gegevens kunnen slechts vaststellen of iemand in het EVR voorkomt (‘hit – no hit-systeem’). Om de gegevens uit de Incidentenregisters van de deelnemers daadwerkelijk toetsbaar te maken voor de organisatie van de deelnemer of voor andere deelnemers wordt gebruik gemaakt van een technische voorziening, een zogenaamde verwijzingsapplicatie. De toetsers ziet in geval van een ‘hit’ niet waarom iemand in het systeem is opgenomen.[...]”

- 2.14 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

“4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

[...]

4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:

[...]

f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

[...]

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

[...]

d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;

[...]

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B).(…)"

- 2.15 In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:
"Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank zijn persoonsgegevens met terugwerkende kracht uit het EVR-register, het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) verwijdert. De situatie dient te worden hersteld naar de situatie in september 2011 toen er nog geen sprake was van enige registratie. Daarnaast vordert hij dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem gemaakte kosten voor juridische bijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende argumenten.
- Consument is nimmer betrokken geweest bij een frauduleuze overboeking ten gunste van zijn rekening. Bewijs voor de tegenovergestelde stelling van de Bank is er niet.
 - In oktober 2011 heeft hij zelf aan ABN AMRO Bank gemeld dat een bedrag op zijn rekening was bijgeschreven dat hij niet kon plaatsen, nadat hij dit had geconstateerd via internetbankieren.
 - Mogelijk was er sprake van een foutieve overboeking die door de benadeelde zelf is geïnitieerd, maar dit maakt Consument niet automatisch tot een fraudeur.
 - Er is geen aangifte gedaan tegen Consument. De politie heeft Consument niet gehoord over enige aangifte.
 - Consument werd door de registraties in zijn belang geschaad omdat hij geen zakelijke bankrekening kon openen.

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

Registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR

4.1 Consument heeft gevorderd dat Rabobank zijn persoonsgegevens met terugwerkende kracht verwijdert uit de hierboven genoemde registers. Uit het bepaalde in de annex van het Protocol (zie rechtsoverweging 2.13), volgt dat het systeem van het Incidentenregister en EVR zo is ingericht dat sprake is van een 'hit- no hit'-systeem. Dat betekent dat de persoonsgegevens van een betrokkene in het register voorkomen of niet. Registraties van persoonsgegevens uit het verleden worden daarin niet bijgehouden of vermeld.

4.2 Vaststaat dat de Bank de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR-register inmiddels heeft verwijderd. Op grond van deze omstandigheden is de Commissie dan ook van oordeel dat het door Consument gevorderde eerherstel reeds heeft plaatsgevonden. Consument heeft zijn belang om met terugwerkende kracht een uitspraak - over de al dan niet gegrondheid van de registraties in het Incidentenregister en het EVR- te verkrijgen onvoldoende onderbouwd.

Weliswaar heeft Consument van de registratie, zoals hij stelt, nadeel ondervonden doordat hij geen zakelijke rekening kon sluiten gedurende de periode waarin zijn persoonsgegevens geregistreerd waren, maar het is onvoldoende aannemelijk geworden dat Consument als gevolg van de zijns inziens onterechte registraties daadwerkelijk schade heeft geleden. Gelet op het vorenstaande, behoeft dit klachtonderdeel geen nadere bespreking.

Gebeurtenissenadministratie en IVR

- 4.3 Thans resteert de vraag of Rabobank de persoonsgegevens van Consument dient te verwijderen uit haar IVR.
- 4.4 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 opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.
- 4.5 Op deze registers is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI) van toepassing. Opname in deze registers is toegestaan indien aan de vereisten die de GVPFI daarvoor stelt, is voldaan. Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI. In de tweede plaats moet de registratie *proportioneel* zijn in de zin van artikel 4.3 sub f GVPFI. De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten is voldaan en dat de Bank dus heeft mogen overgaan tot registratie in het IVR. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

Gebeurtenis

- 4.6 Op grond van artikel 5.5.1 GVPFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd.

- 4.7 De Commissie is van oordeel dat de omstandigheden waaronder de persoonsgegevens van Consument zijn geregistreerd kunnen worden aangemerkt als een ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI (vgl. GC Kifid 2016-072 en GC Kifid 2018-169). Dat wil zeggen dat sprake is van een gebeurtenis die de zorg en aandacht behoeft van een financiële instelling.
- 4.8 Vaststaat dat de betaalrekening van Consument, binnen twee en een halve maand, tot twee maal toe betrokken is geweest bij een frauduleuze, dan wel verdachte overboeking. Daarbij acht de Commissie het niet aannemelijk dat de benadeelde rekeninghouder, zoals Consument als mogelijkheid heeft geopperd, zelf een foutieve overboeking heeft geïnitieerd. Niet alleen behoort de begunstigde betaalrekening toe aan Consument, ook is zijn naam door de betaler ingevoerd als begunstigde van de overboeking (zie rechts-overweging 2.2). Verder blijkt uit het proces-verbaal van aangifte dat de benadeelde Rabobankklant, op het moment dat hij wilde inloggen, wilde controleren of een bepaalde overboeking was geslaagd. Hij was niet voornemens een betaling te doen, zo blijkt uit het proces-verbaal van aangifte.
- 4.9 Voorts heeft Consument een aantal omstandigheden genoemd die niet worden ondersteund door de stukken in het dossier. Zo is door ABN AMRO aangevoerd dat haar fraudedetectiesysteem de overboeking heeft tegengehouden en dat het bedrag van € 4.690,- daardoor niet is bijgeschreven op de rekening van Consument. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft zij verwezen naar het bankafschrift van 31 oktober 2011 van de betaalrekening van Consument, waarop de betreffende overboeking ontbreekt. De verklaring van Consument dat hij via internetbankieren heeft geconstateerd dat een onbekend bedrag op zijn rekening is bijgeschreven en dat hij dit vervolgens zelf bij ABN AMRO Bank heeft gemeld, acht de Commissie dan ook ongeloofwaardig. In dit verband weegt de Commissie ook mee dat wanneer de stelling van Consument gevolgd zou worden, dit zou betekenen dat er een discrepantie bestaat tussen de informatie die online via internetbankieren is te raadplegen (transactieoverzichten) en de papieren bankafschriften.
- 4.10 Verder blijkt uit de gespreksnotities van ABN AMRO Bank dat Consument zich niet eerder dan 1 november 2011 tot het ABN AMRO Bankkantoor heeft gewend. Aanleiding voor het bezoek van Consument was de blokkade van zijn betaalrekening en niet, zoals hij heeft aangevoerd een bijschrijving, die niet voor hem bestemd was. Volgens Consument zou hij zich op of omstreeks 17 oktober 2011 tot ABN AMRO Bank hebben gewend.

Proportioneel

- 4.11 Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient de registratie in het IVR proportioneel te zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn.
- 4.12 De Commissie oordeelt dat het belang van de Bank bij registratie van de gegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft.

Daarbij is van belang dat deze registratie zuiver intern is. De registratie heeft tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR. Consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

Slotoverweging

4.13 Aangezien er voldaan is aan de doelstelling van artikel 5.5.1 GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f GVPFI, mag de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR gehandhaafd blijven voor een periode van acht jaar. Gelet hierop dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.