

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0206
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. L. van Berkum, leden en
mr. A. Kanhai secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 20 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage(n)	: 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 de consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR en het IVR voor een periode van acht jaar, vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude (geldezel). De consument heeft primair gevorderd dat haar gegevens uit deze registers worden verwijderd en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. De commissie oordeelt, met inachtneming van alle feiten en omstandigheden van dit geval, dat de bank de termijn van de registraties in het Incidentenregister en het EVR dient te verkorten naar vijf jaar, maar dat zij de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR onverkort mag handhaven.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de brief van 19 mei 2020 waarmee de gemachtigde van de consument de klacht heeft ingediend; 2) de brief van de gemachtigde van de consument van 25 mei 2020; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 december 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar advocaat mr. E.H. Bakker. FD was eveneens verschenen.
- 1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het advies is daarom niet bindend en dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield bij de bank een bankrekening (hierna: de bankrekening) aan met een daarbij behorende bankpas (hierna: de bankpas). Aan de betaalrekening was een iPhone gekoppeld. Op de iPhone was de Mobiel Bankieren App (hierna: de app) van de bank geïnstalleerd. De iPhone is van de consument.
- 2.2 Op 23 oktober 2019 om 11:39 uur heeft de consument de opnamelimiet voor contante opnames met de bankpas verhoogd van € 1.000,- naar € 10.000,-. Dit is gebeurd via de app. Het banksaldo bedroeg op dat moment € 57,80. Om 13:34 uur heeft de consument een bedrag van € 60,- in contanten opgenomen bij een geldautomaat van Rabobank. Zij heeft de bankpas vervolgens los in haar jaszak gestopt. Na de opname van het contante geldbedrag bedroeg het saldo op de bankrekening € 0,-. Na de opname heeft de consument de bankpas niet meer gebruikt.
- 2.3 Op 24 oktober 2019 werd om 12:14 uur een saldocheck uitgevoerd waarbij de pincode in één keer juist is ingetoetst. Rond dezelfde tijd zijn verschillende bedragen van in totaal een bedrag van € 1.400,15 op de bankrekening bijgeschreven. Vrijwel direct daarna is een bedrag van € 1.400,- van de bankrekening opgenomen. Ook bij die opnames is de pincode in één keer juist ingetoetst. Gebleken is dat het bijgeschreven bedrag afkomstig is van Whatsapp-fraude en dat hiervan aangifte is gedaan.
- 2.4 Om 12:15 uur is er met de app ingelogd op de betaalrekening. Om 12:21 uur heeft de bank de betaalpas en de bankrekening van de consument geblokkeerd. Rond twee uur in de middag, volgens consument was dit rond 13:56 uur en volgens de bank rond 14:10 uur, heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank omdat zijn geen toegang meer had tot de app. Tijdens het telefoongesprek heeft de consument vernomen dat de bankpas en bankrekening door de fraudeafdeling waren geblokkeerd. Zij werd verzocht om zich met legitimatie te melden bij een bankkantoor. De consument heeft dit om 15:25 uur gedaan. De bank heeft de consument toen geïnformeerd dat er criminele activiteiten hadden plaatsgevonden vanaf haar rekening en dat een fraude onderzoek is gestart. Op 24 oktober 2019 om 15:52 uur heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude met betaalproducten.
- 2.5 Bij brief van 22 november 2019 heeft de bank de consument medegedeeld dat zij de bancaire relatie beëindigt en dat zij haar persoonsgegevens heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van acht jaar. De bank is tot het nemen van deze maatregelen overgegaan omdat de betaalrekening betrokken was bij frauduleuze overboekingen.

De consument heeft hier bij brief van 29 november 2019 bezwaar tegen gemaakt. De consument stelt dat zij niets met de fraude te maken heeft en dat zij zelf slachtoffer is in deze kwestie. Volgens de consument zijn haar bankpas en pincode gestolen. Bij brief van 24 december 2019 heeft de bank de consument laten weten dat zij haar eerder ingenomen standpunt handhaaft.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de bank de registraties van haar persoonsgegevens in de externe en interne verwijzingsregisters doorhaalt, dan wel dat de duur daarvan wordt beperkt tot maximaal één jaar. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd:
- De consument ontkent betrokkenheid bij fraude. Zij is zelf slachtoffer geworden van derden die haar bankpas hebben gestolen en daarbij de pincode te weten zijn gekomen. Zij heeft geen idee hoe dit heeft kunnen gebeuren. Om 13:45 uur heeft zij aan haar broer gevraagd om een bedrag naar haar bankrekening over te maken. Toen zij via de app controleerde of het geld was bijgeschreven, merkte zij dat zij niet meer kon inloggen op de app. De consument ging op zoek naar haar bankpas omdat zij zich opnieuw wilde registreren en merkte toen dat zij niet meer in het bezit was van de bankpas.
 - Als gevolg van de registraties en het beëindigen van de bankrelatie wordt zij ernstig beperkt in haar persoonlijk en maatschappelijk functioneren. Zij wil graag weer een normale bankrekening omdat zij veel problemen ondervindt met het regelen van haar bankzaken. Het is voor haar niet mogelijk om op een normale manier te bankieren. Dit ervaart zij als een grote last.
 - Met betrekking tot de proportionaliteit heeft de consument verklaard dat zij een alleenstaande moeder is van een dochter van (destijds) 5 jaar oud. Zij heeft plannen gemaakt om als ondernemer te starten. Ter zitting heeft de consument haar verklaring aangevuld en de commissie laten weten dat zij een hele nare periode achter de rug heeft maar dat het nu weer de goede kant opgaat. Zij is enkele jaren terug gescheiden en zij had door toedoen van haar ex-man een grote schuld waar alleen zij voor betaalde / voor moe(s)t betalen. Zij heeft met behulp van een budgetbeheerder (op vrijwillige basis) al haar schulden weten af te lossen.

Het verweer

- 2.7 De bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument terecht geregistreerd in de externe en interne verwijzingsregisters. Er is sprake van een gegronde verdenking van fraude, bestaande uit (medeplichtigheid aan) oplichting en/of (schuld)witwassen door de consument doordat zij heeft gefungeerd als geldezel.

De bank komt tot deze conclusie op grond van de volgende omstandigheden:

- Op 24 oktober 2019 is omstreeks 12:14 uur frauduleus verkregen geld bijgeschreven op de bankrekening van de consument. De bijgeschreven bedragen zijn vrijwel direct daarna opgenomen met de bankpas en de pincode van de consument.
- Op 23 oktober 2019, de dag voorafgaand aan de (frauduleuze) bijschrijvingen, is de opnamelimiet verhoogd naar € 10.000,-.
- Vlak voordat de frauduleuze bijschrijvingen plaatsvonden is het saldo van de bankrekening teruggebracht naar € 0,-.
- Ten tijde van de bijschrijvingen is het saldo van de bankrekening getoetst en is vrijwel direct daarna een bedrag van € 1.400,- opgenomen met de bankpas en de pincode van de consument. De pincode is bij beide handelingen in één keer goed ingetoetst. Het is zonder medewerking van de rekeninghouder nagenoeg onmogelijk om de pincode in één keer goed te raden. De consument heeft geen (plausibele) verklaring gegeven voor het feit dat de pincode bij een derde bekend is geraakt.
- Verder is het aannemelijk dat de consument de bij- en afschrijvingen op de bankrekening heeft gezien nu om 12:15 uur met haar telefoon is ingelogd op de app/ bankrekening. Ook heeft de consument op 5 augustus 2019 'alerting' ingesteld. In dat geval ontvangt de rekeninghouder een pushbericht dat een bedrag is bij- en/of afgeschreven. Het bevreemdt de bank dat de consument de niet verwachte bij- en afschrijvingen niet aan de bank heeft gemeld.
- De consument heeft dit ook niet gemeld toen zij telefonisch contact had met de bank om 13:56 /14:10 uur. Ook vindt de bank het opvallend dat de consument deze omstandigheid heeft weggelaten uit haar weergave van de feiten, alsmede bij het doen van de aangifte.

3. De beoordeling

Algemeen

- 3.1 De commissie stelt vast dat de bank ter zitting een oplossing heeft geboden voor de door de consument ervaren problematiek rondom de basisbankrekening en het niet normaal kunnen deelnemen aan het betalingsverkeer. Het probleem was te wijten aan de omstandigheid dat de consument de gegevens van de budgetbeheerder had ingevuld op het aanvraagformulier voor de basisbankrekening terwijl dit niet verplicht was. De bank heeft toegezegd dat zij ervoor zal zorgen dat de budgetbeheerder van de basisbankrekening zal worden verwijderd, zodat de consument zelf haar bankzaken/ betalingsverkeer kan regelen met behulp van een bankpas en internetbankieren. Dit klachtonderdeel is derhalve niet langer onderwerp van geschil.

- 3.2 Aan de commissie liggen nu nog de vragen voor of de bank de persoonsgegevens van de consument uit het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR dient te verwijderen, dan wel dat de bank de duur van deze registraties dient te verkorten. De commissie zal deze vragen beantwoorden in het hierna volgende.

Het beoordelingskader voor de opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en – met name – het bijbehorende EVR verstreckende consequenties voor de consument kan hebben. Door het EVR te raadplegen kunnen alle deelnemende financiële instellingen controleren of iemand in het Incidentenregister van een andere financiële instelling staat. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank, maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de 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 persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.¹
- 3.4 Op het moment dat de persoonsgegevens van de consument werden geregistreerd waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), AVG en de UAVG van kracht (zie de bijlagen voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.
- 3.5 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 vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, en voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.
- 3.6 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.

¹Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377

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.² Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient bovendien te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, zie de bijlage).

Rechtmatigheid registratie EVR

- 3.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat er bedragen op de betaalrekening van de consument zijn gestort en dat vervolgens een bedrag van € 1.400,- is opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de betrokkenheid van de consument bij deze fraude.
- 3.8 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie moeten leiden dat de consument betrokken is geweest bij (het medeplegen van) fraude en/of (schuld)witwassen. Zo heeft de consument de bankpas verloren en is de opnamelimiet voor contante opnames verhoogd terwijl het saldo op de rekening op dat moment € 57,80 bedroeg. Verder is een bedrag dat van WhatsApp-fraude afkomstig is op de rekening van de consument gestort. De consument heeft na de eerste bijschrijving ingelogd op de app en/of heeft een pushbericht ontvangen en had dus kunnen en moeten zien, dat er een bedrag waarvan zij de herkomst niet kende op haar rekening was gestort. De consument heeft niet bij de bank gemeld dat zij de bankpas had verloren.
- 3.9 De consument heeft schriftelijk verklaard dat zij de bankpas heeft verloren/is kwijtgeraakt. Zij weet niet waar of wanneer zij deze is verloren. Met betrekking tot de limietverhoging heeft de consument verklaard dat zij aan haar niet liet zien hoe zij de opnamelimiet via de app kon verhogen. De consument was er niet van op de hoogte dat zich onregelmatigheden op de bankrekening hadden voorgedaan. Ten aanzien van de stelling van de bank dat de consument vlak na de bij- en afschrijvingen heeft ingelogd op de app, heeft de consument gesteld dat zij deze transacties niet (direct) heeft opgemerkt. De consument heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat zij niet weet hoe iemand de beschikking over haar pincode heeft gekregen. Het is goed mogelijk dat dit een bekende is. De consument heeft de commissie laten weten dat zij mensen nu minder (snel) vertrouwt. Degene die de bankpas heeft weggenomen en dus tevens de beschikking had over de pincode, heeft hier misbruik van gemaakt. Van bewuste betrokkenheid bij fraude of (schuld)witwassen is in ieder geval geen sprake.

² Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

- 3.10 Naar de commissie begrijpt, stelt de consument zich op het standpunt dat de bankrekening per toeval betrokken is geraakt bij fraude; iemand heeft de bankpas met pincode in handen gekregen en heeft daar vervolgens misbruik van gemaakt met alle gevolgen van dien.
- 3.11 Hoewel een aantal van de hiervoor genoemde omstandigheden – het verlies van de bankpas en de bekendheid met de pincode, het verhogen van de paslimiet voor contante opnames ook als toevalligheden kunnen worden aangemerkt, passen deze ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als geldezel fungeert.³ Gelet op het feit dat de door de bank gemotiveerde stellingen door de consument onvoldoende zijn weersproken, volgt de commissie de opvatting van de bank dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan schuldwitwassen (in de zin van het fungeren als geldezel). De consument heeft niets naar voren gebracht dat kan ontzenuwen dat zij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude/het (schuld)witwassen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat door de consument geen aannemelijke verklaring is gegeven voor het wegraken van de bankpas en het feit dat de pincode bij derden bekend is geraakt. De commissie acht de verklaring van de consument met betrekking tot de reden van de limietverhoging niet aannemelijk. Verder kan worden aangenomen dat de consument de bij- en afschrijvingen op de bankrekening heeft gezien nu om 12:15 uur met haar telefoon is ingelogd op de app/bankrekening. Het alternatief scenario dat door de consument is geschetst, namelijk dat een en ander haar is ‘overkomen’ en dat kwaadwillenden hier misbruik van hebben gemaakt, acht de commissie, gelet op het vorenstaande, niet aannemelijk.

Tussenconclusie EVR-registratie

- 3.12 De commissie is van oordeel dat alle feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (schuld)witwassen.
- 3.13 Het bovenstaande brengt mee dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

Proportionaliteit van de registratie in het EVR

- 3.14 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur en daarbij de belangen van de consument mee te wegen (Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9).

³ zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752

De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang prevaleert boven dat van de bank.

- 3.15 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat het belang van de registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. De consument heeft weliswaar aangevoerd dat zij voornemens is een eigen onderneming te starten, maar heeft verder geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zij door de externe registraties onevenredig hard wordt geraakt.
- 3.16 De commissie is van oordeel dat bij het bepalen van de duur van een registratie alle omstandigheden van het geval moeten worden meegewogen. De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van de bankrekening een derde kon worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers.
- 3.17 Gelet op het (op dit moment) ontbreken van een toereikende onderbouwing van de consument van een concreet belang, is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie.
- 3.18 De commissie meent dat in dit geval echter ook rekening dient te worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden die door de consument tijdens de hoorzitting naar voren zijn gebracht. Zo heeft de consument verklaard dat haar persoonlijke en financiële situatie aanzienlijk is verbeterd en dat zij haar leven inmiddels weer op de rit heeft na een zware periode waarin zij een schuld of schulden heeft moeten afbetalen (een keer ten goede). Ook is er sprake van een relatief laag vermogensbelang van € 1.400,-. Verder acht de commissie de kans op herhaling klein. De commissie is van oordeel dat voornoemde omstandigheden moeten worden meegewogen en dat kortere registratieduur daarom op zijn plaats is. Alles afwegend acht de commissie een registratieduur van vijf jaar proportioneel. Daarbij neemt de commissie mee dat de consument een verzoek tot heroverweging bij de bank kan indienen zodra zij wel een concreet belang heeft, zoals bijvoorbeeld het oprichten van de eigen onderneming. De commissie oordeelt daarom dat de bank de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar vijf jaar met als einddatum 22 november 2024. Na deze datum is de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet langer zichtbaar voor andere bancaire instellingen of geldverstrekkers.

De rechtmatigheid van de registratie in het Incidentenregister

3.19 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. 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 van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat de bank de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot vijf jaar met als einddatum 22 november 2024.

De rechtmatigheid van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.20 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.
- 3.21 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 de 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 de 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. Op deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing.
- 3.22 Met verwijzing naar de overwegingen hiervoor, merkt de commissie op dat de bank ook ten aanzien van de registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG een proportionaliteitsafweging dient te maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in die registers zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij dient zij de belangen van de consument mee te wegen.
- 3.23 De bank heeft de gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in de interne registers. 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. De commissie acht de duur van deze registraties niet disproportioneel en neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze de consument na afloop van de duur van de externe registraties niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

3.24 De commissie oordeelt daarom dat de bank de registratietermijn van acht jaar ten aanzien van de registratie van de persoonsgegevens van consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie mag handhaven. De commissie wijst de vordering van de consument op dit punt af.

Eindconclusie

3.25 De commissie is van oordeel dat de registraties in het EVR en het Incidentenregister terecht zijn maar dat de duur daarvan dient te worden verkort naar vijf jaar met einddatum 22 november 2024. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen voor acht jaar worden gehandhaafd.

4. De beslissing

De commissie beslist het volgende. Binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing naar partijen is verstuurd, dient de bank de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR te verkorten naar vijf jaar. De registraties in het Incidentenregister en het EVR eindigen derhalve op 22 november 2024.

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 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 vormen, 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

*I. 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 roepen, 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 (...)