

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0335
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. F.H.E. Boerma,
mr. J. van der Groen, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 6 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Protocol Incidenten-waarschuwingstelsel Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor een periode van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister, het EVR en het IVR omdat de consument als money mule heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval, de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen. De commissie is van oordeel dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister dient te worden verkort tot zes jaar. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven ongewijzigd.

I. De procedure

- I.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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de consument; 6) de aanvullende reactie van de consument van 17 november 2021 en 7) de reactie van de bank op de aanvullende reactie van 26 november 2021.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 september 2021. Op de hoorzitting was namens de consument mevrouw [naam I] aanwezig. Ook de bank was aanwezig.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de meervoudige commissie bestaande uit drie leden uitgebreid met de leden mr. J. van der Groen en prof. mr. M.L. Hendrikse, naar een meervoudige commissie bestaande uit vijf leden. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met bijbehorende betaalpas (hierna: de betaalpas) en pincode. De consument maakt gebruik van internetbankieren. Op 23 maart 2017 heeft de consument aan de betaalrekening een mobiele telefoon (met als naam 'iPhone van [naam 2]') gekoppeld met behulp van de e.dentifier, de betaalpas, en pincode, zodat de consument ook via zijn telefoon kon internetbankieren via de mobiel bankierenapp.
- 2.2 Tussen 16 april 2020 en 22 april 2020 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden:
- de consument heeft verschillende transacties verricht waarna het saldo op de betaalrekening op 16 april 2020 € 0,02 bedroeg.
 - op 16 april 2020 heeft de consument tweemaal getracht om de limiet van de betaalpas voor geldautomaten te verhogen van € 1.050,- naar € 10.000,- respectievelijk € 9.500,-. Beide verhogingen zijn niet geslaagd.
 - op 17 april 2020, tussen 10:42 uur en 11:15 uur, heeft de consument viermaal de limiet van de betaalpas getracht te verhogen, namelijk naar € 9.500,-, € 10.000,-, € 9.000,- en € 5.000,-. De verhogingen zijn niet geslaagd.
 - op 18 april 2020 is om 16:52 uur voor het laatst ingelogd met de iPhone van [naam 2].
 - op 18 april 2020 is vanaf 16:57 uur acht keer een bedrag van € 100,- (totaal € 800,-) op de betaalrekening bijgeschreven. Deze bedragen zijn afkomstig van marktplaatsfraude en de benadeelde heeft daarvan aangifte gedaan.
 - op 18 april 2020 om 19:33 uur is een nieuwe telefoon aan de betaalrekening gekoppeld, genaamd 'iPhone'. De vereiste pincode is bij het koppelen in één keer juist ingetoetst.
 - na het koppelen van de iPhone, heeft de consument op de in 2017 gekoppelde telefoon een pushbericht en SMS ontvangen waarin het volgende stond: *"Gelukt, u heeft een nieuwe telefoon of tablet gekoppeld aan uw betaalrekening. Herkent u dit niet? Voorkom fraude en bel ons meteen op 0900-0024."*
 - op 18 april 2020 om 19:37 uur is met de betaalpas een bedrag van € 500,- opgenomen bij een geldautomaat in Rotterdam.

De pincode werd hierbij in één keer juist ingetoetst. Minder dan een minuut later, heeft de bank de betaalpas geblokkeerd.

- op 21 en 22 april 2020 heeft de consument zeven keer een bedrag van € 0,01 overgeboekt van zijn betaalrekening bij een andere bank naar zijn betaalrekening bij de bank.
- 2.3 Op 23 april 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en gemeld dat er misbruik is gemaakt van zijn betaalrekening. Op 28 april 2020 heeft de consument wederom telefonisch contact opgenomen met de bank en gevraagd wat hij kan doen, zoals aanleveren van bewijsmateriaal dat er fraude op zijn rekening is gepleegd.
- 2.4 Per brief van 27 mei 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de overeenkomsten met hem vier weken na dagtekening van de brief zal beëindigen op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden. Ook heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) opneemt. Voorts is er aangifte gedaan. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties en aangegeven dat hij zelf slachtoffer is van oplichting en bedreiging.
- 2.5 Op 30 mei 2020 heeft de consument melding bij de politie gedaan van de door hem gestelde bedreiging en op een later moment daarvan aangifte gedaan.
- 2.6 Per brief van 16 juni 2020 heeft de bank aan de consument laten weten haar standpunt te handhaven. Per brief van 10 juli 2020 is namens de consument een klacht bij de bank ingediend, waarbij een door de consument gedane aangifte van 7 juli 2020 inzake de bedreiging is gevoegd. Per brief van 18 september 2020 heeft de bank de klacht ongegrond verklaard. Partijen hebben daarna nog veelvuldig gecorrespondeerd over de gebeurtenissen. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.
- 2.7 Per brief van 21 september 2021 heeft de officier van justitie van Arrondissementsparket Rotterdam aan de consument medegedeeld dat hij heeft besloten om de consument niet meer te vervolgen en de eventueel aan hem opgelegde strafbeschikking in te trekken vanwege onvoldoende bewijs. Onder aan de brief staat dat het gaat over de zaak met betrekking tot witwassen gepleegd op [datum] 2020.

De bank heeft aangegeven dat deze brief geen aanleiding geeft om de registratie aan te passen.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR, het Incidentenregister en het EVR.

De consument stelt dat de bank op onterechte gronden zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:

- De consument is zelf slachtoffer geworden van fraude en de bank merkt hem ten onrechte aan als money mule. Ook is er identiteitsfraude gepleegd met zijn betaalrekening en zijn gegevens. De consument heeft in het proces-verbaal van aangifte verklaard dat hij via Snapchat op een advertentie heeft gereageerd, waarin stond dat hij snel geld kon verdienen. De consument en zijn vriendin hebben hierop afgesproken met de adverteerder. Op de afgesproken plaats stonden twee mannen. De consument en zijn vriendin zijn achterin de auto van deze mannen gestapt. Onder bedreiging van een mes heeft de consument zijn betaalpas van de bank alsook zijn betaalpas van een andere bank afgegeven. Een van deze mannen heeft ook de telefoon van de consument voor diens gezicht gehouden om deze te ontgrendelen. Via de telefoon van de consument heeft deze derde zijn mobiel bankieren app aan de betaalrekening van de consument gekoppeld. Op 18 april 2020 had de consument weer een afspraak met een van deze mannen om zijn betaalpassen terug te krijgen, maar de man heeft dat geweigerd.
- De bank heeft – gelet op het sepot – onvoldoende aangetoond dat de fraude toe is te rekenen aan de consument. Ook heeft de andere bank besloten om, na bezwaar door de consument, de registraties te verwijderen.
- De consument wordt onevenredig in zijn belangen geschaad en de registraties hebben, mede gelet op de bedreigingen door de derde, een grote impact op zijn leven. Hij was ten tijde van gebeurtenissen nog jong (20 jaar). Ook is hij in een depressie geraakt als gevolg van de gebeurtenissen.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers gerechtvaardigd is. De commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn en proportioneel.

Externe registers

Voorwaarden voor registratie in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR)

- 3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.
- 3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het Protocol, de AVG en de UAVG.
- 3.4 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor de consument ernstige gevolgen kan hebben (bijvoorbeeld geen hypotheek meer krijgen), moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van consument¹.
- 3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b Protocol 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 ook 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.²

¹ GC Kifid 2017-717.

² Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3

Het moet gaan om zodanige 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.³ 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 Protocol, zie de bijlage).

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het EVR?

- 3.6 Dat de betaalrekening van de consument gebruikt is voor fraude houdt partijen niet verdeeld. Het antwoord op de vraag of de consument hierbij betrokken is geweest, houdt hen wel verdeeld. Een vraag die aan de hand van de hiervoor onder 3.5 toegelichte maatstaf wordt beantwoord. De commissie is van oordeel dat aan deze maatstaf is voldaan. De bank is er namelijk in geslaagd de betrokkenheid van de consument bij de fraude genoegzaam aan te tonen met als gevolg dat de vastgestelde gedragingen van de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. De commissie zal dit nader toelichten.
- 3.7 De consument heeft zijn bankpas met pincode beschikbaar gesteld aan een ander. Niet lang daarna is een geldbedrag van € 800,- bijgeschreven op de betaalrekening. De bedragen waren afkomstig van benadeelden, die het slachtoffer geworden zijn van marktplaatsfraude. Hiervan is vrijwel direct € 500,- opgenomen met de betaalpas en de pincode van de consument. Pas enkele dagen na de gebeurtenissen heeft de consument contact opgenomen met de bank. Deze omstandigheden passen bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als ‘money mule’ oftewel geldezel fungeert.⁴ Van dit laatste gaat de commissie ook uit, nu de consument niet heeft kunnen ontkrachten dat hij op enige wijze bij de fraude betrokken is geweest.

³ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710

⁴ GC Kifid 2020-222, Hof Arnhem-Leeuwarden, 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752 en ook Rechtbank Midden-Nederland 27 september 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:4490).

Hoewel niet is komen vast te staan dat het de consument zelf is geweest die de limieten heeft opgehoogd en/of de contante opnames bij de geldautomaat heeft getracht te doen, is er naar het oordeel van de commissie uit de vastgestelde feiten en omstandigheden ter zake het gebruik van de betaalrekening in onderlinge samenhang bezien af te leiden dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude, door zijn betaalrekening en de bankpas met pincode aan derden ter beschikking te stellen, waarbij hij met de mogelijkheid van frauduleuze transacties rekening had moeten houden.

- 3.8 Het argument van de consument dat hij onder dreiging van een mes zijn betaalpas en pincode heeft afgegeven, maakt dit oordeel niet anders. In dit kader weegt de commissie mee dat uit de stukken volgt dat de consument via Snapchat met iemand in contact is gekomen die hem een voorstel deed om snel geld te verdienen. Hierop is de consument ingegaan door zijn betaalpas en pincode aan deze persoon ter beschikking te stellen. Dat sprake was van enige vorm van dreiging is niet vast komen te staan. Als daar al sprake van zou zijn geweest, dan had het voor de hand gelegen dat de consument zijn pinpas direct had geblokkeerd, de bank hiervan op de hoogte had gesteld en hij direct aangifte had gedaan. De consument heeft echter pas een aantal dagen na de gebeurtenissen contact opgenomen met de bank en aangifte gedaan. De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de consument willens en wetens zijn betaalpas en pincode aan een derde heeft gegeven met als doel snel geld te verdienen. Hiermee heeft de consument de aanmerkelijke kans aanvaard dat er strafbare gedragingen zouden plaatsvinden op/met zijn betaalrekening. Dit brengt mee dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument als geldezel betrokken is geweest bij (schuld)witwassen.
- 3.9 Daarmee is voldaan aan de eerste vereisten die het Protocol stelt om tot registratie in het EVR over te kunnen gaan.
- 3.10 Met betrekking tot de sepotbeslissing oordeelt de commissie als volgt. De bank heeft in haar aanvullende reactie gesteld dat het sepot ziet op de verdenking van witwassen op 20 april 2020, daar waar de bank de consument onder meer verdenkt van schuld-witwassen op 18 april 2020. De sepotbeslissing ziet derhalve op een andere verdenking en brengt reeds daarom niet mee dat geen sprake meer zou zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden. De commissie volgt de stelling van de bank. De sepotbeslissing die consument heeft aangehaald gaat over de strafbare gedraging *witwassen* op 20 april 2020, terwijl de bank de registratie van de persoonsgegevens van de consument gebaseerd heeft op *schuldwitwassen* op 18 april 2020.

De commissie is van oordeel dat de bank niet gebonden is aan een beslissing van het Openbaar Ministerie om al dan niet te vervolgen in deze zaak nu niet met zoveel woorden duidelijk is geworden dat het sepot zich uitstrekt tot het gemaakte verwijt dat de gedraging van de consument als schuldwitwassen dient te worden gezien, zulks gelet op de sepotbeslissing van 20 april 2020.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

- 3.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.⁵ Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als de consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan dat van de bank.
- 3.12 Met betrekking tot de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister merkt de commissie het volgende op. In artikel 5.3.2 Protocol (voor het EVR) en artikel 4.3.2 Protocol voor het Incidentenregister) is bepaald dat de verwijdering van de gegevens moet plaatsvinden uiterlijk acht jaar na opname van het betreffende gegeven in het EVR c.q. Incidentenregister.
- 3.13 De commissie constateert dat veel financiële dienstverleners deze achtjaarstermijn als uitgangspunt hanteren en dan ook automatisch een registratie in het EVR en het Incidentenregister voor de termijn van acht jaar plaatsen. Zonder een op de feiten van een zaak en de duiding van het verwijt dat aan de consument wordt gemaakt, alsmede een daarop toegesneden motivering, kan deze benadering echter niet gevolgd worden.⁶ Daarbij is allereerst van belang dat op grond van de AVG (artikel 5 lid 1 sub e en Overweging (39) van de considerans bij de AVG) ervoor moet worden gezorgd dat de opslagperiode van de persoonsgegevens tot een strikt minimum wordt beperkt. De gegevens mogen niet langer worden verwerkt dan noodzakelijk is voor de doeleinden van die verwerking. Hieruit vloeit reeds voort dat een op de zaak toegesneden afweging moet worden gemaakt en een registratietermijn van acht jaar niet als uitgangspunt kan gelden. De commissie is van oordeel dat in de proportionaliteitsafweging alle omstandigheden van het geval in hun onderlinge verband moeten worden meegewogen.

⁵ GC Kifid nr. 2016-302, onder 4.9.

⁶ GC Kifid 2018-634, Hof Den Bosch 4 februari 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:442, r.o. 3.18 en Hof Den Bosch I november 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:4848, r.o. 8.6.4).

De commissie is daarbij van oordeel dat de aard van de geregistreerde gedraging en de mate van verwijtbaarheid van belang is. In een zaak als de onderhavige, waarin het gaat om strafrechtelijke persoonsgegevens, speelt een rol welk strafrechtelijk bewijsbaar en kwalificeerbaar verwijt kan worden gemaakt. Daarbij is van betekenis of er sprake is van een schuld- of opzetdelict en zo ja welk. Daarnaast dient de financiële dienstverlener oog te hebben voor de persoonlijke omstandigheden van de consument waaronder leeftijd en maatschappelijke positie en het risico op herhaling van het betreffende gedrag. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat een registratie niet zondermeer voor acht jaar mag worden geplaatst en dat bij het bepalen van de opnameduur aan de voet van die termijn dient te worden aangevangen. Dit alles leidt er toe dat het aan een financiële dienstverlener is om te motiveren waarom de door hem vastgestelde registratietermijn strikt noodzakelijk is. Dit betekent dat een financiële dienstverlener een belangenafweging dient te maken, waarbij zij rekening houdt met de op dat moment aan haar bekende omstandigheden van het geval, nadat de consument in de gelegenheid is gesteld hierover zijn zienswijze kenbaar te maken.

- 3.14 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft, dan wel kan hebben voor de consument. Het concrete nadeel heeft de consument echter niet aangetoond. Het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument weegt naar het oordeel van de commissie zwaarder dan het belang van de consument bij het niet registeren van de persoonsgegevens. De fraude die met de betaalrekening van de consument is gepleegd vormt een bedreiging voor de (financiële) belangen van de bank en/of cliënten van de bank. Daarmee vormt het voorval ook een bedreiging voor de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Door te fungeren als geldezel (en daarmee: als schuldwitwasser) en het daarmee te maken verwijt in strafrechtelijke zin heeft de consument er namelijk aan bijgedragen dat er met behulp van zijn betaalrekening bij de bank derden konden worden opgelicht. Daarbij zijn de commissie geen persoonlijke omstandigheden gebleken die aanleiding zouden kunnen geven tot een andere registratieduur dan de hierna te melden. De commissie ziet echter wel aanleiding om de duur van de registratie te verkorten, gelet op de verschillende gradaties van verwijtbaarheid. Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar.⁷ De maximale registratieduur van acht jaar acht de commissie in dit geval dan ook niet proportioneel. Om recht te doen aan de zwaarte van het verwijt dat de consument te maken valt, oordeelt de commissie dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar zes jaar.

⁷ GC Kifid 2021-0636 en 2020-0712.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?

3.15 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze ook verkort dient te worden naar zes jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

Interne registers

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister (IVR)

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

3.17 Deze 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 zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

Heeft de bank de gegevens van de consument mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.18 Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registratie in de onderhavige registers, eveneens voor de duur van acht jaar, te handhaven.

Dient de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te worden verkort?

3.19 Voor registratie in de interne registraties is eveneens vereist dat een belangenafweging wordt gemaakt, waarbij de hierboven onder nr. 3.13 genoemde uitgangspunten gelden. De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar wel proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn.

De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

Conclusie

3.20 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn maar dat de duur van de externe registratie in het EVR en het Incidentenregister moet worden verkort naar zes jaar. De duur van de interne registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie van acht jaar blijft evenwel gehandhaafd.

3.21 De commissie wenst te benadrukken dat de consument indien hij op enig moment vindt dat sprake is van gewijzigde omstandigheden in zijn leven die ertoe zouden kunnen leiden dat de bank het voortduren van de registratie heroverweegt een verzoek hiertoe kan doen aan de bank.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort tot zes jaar. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen

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

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

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

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

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

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

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

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon 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

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 (...)