

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0503
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, ir. A. van den Berg MBA, mr. A.P. Luitingh,
leden en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor zes jaar vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude (geldezel/money mule). Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert dat zijn gegevens uit deze registers worden verwijderd althans verkorting van de opname-duur daarvan. Daarnaast vordert hij herstel van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in alle registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. De bank hoeft de bancaire relatie niet te herstellen. Ook heeft de bank niet onrechtmatig gehandeld door de gegevens van de consument overeenkomstig de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) aan de slachtoffers van de Whatsapp-fraude te verstrekken. De vorderingen worden afgewezen.

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 en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 maart 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. K.R. Stephan, advocaat. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat en (via videoverbinding) de heer [naam I], medewerker afdeling veiligheidszaken.

- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit 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 betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende bankpas (hierna: de bankpas) en pincode en een spaarrekening aan. Daarbij maakte hij gebruik van internetbankieren.
- 2.2 Op 4 juni 2021 om 22:15 uur is de bankpas gebruikt voor een betaling van € 8,20 bij een tankstation. Het saldo op de betaalrekening bedroeg na deze betaling € 1,02.
- 2.3 Op 5 juni 2021 is om 14:10 uur en 15:27 uur de limiet voor opnames bij geldautomaten verhoogd. Hiervoor is de Rabo-scanner, de bankpas en de pincode gebruikt. De bank heeft de consument hierover per e-mail geïnformeerd. Diezelfde dag is er een bedrag van € 3.871,91 en € 1.200,- (in totaal € 5.071,91) bijgeschreven op de betaalrekening. Deze bedragen waren afkomstig van WhatsApp-fraude. De benadeelde heeft aangifte van oplichting gedaan.
- 2.4 Vervolgens is op 5 juni 2021 rond 16:00 uur met gebruikmaking van de bankpas van de consument een bedrag van € 3.850,- bij een geldautomaat opgenomen. Hierbij is direct de juiste pincode ingevoerd. Uit camerabeelden blijkt dat een derde de gelden contant heeft opgenomen. Na deze contante opname heeft de bank de betaalrekening geblokkeerd, waardoor de bank een bedrag van € 1.221,91 kon veiligstellen. Dit bedrag is door de bank teruggeboekt naar de slachtoffers. Om 18:17 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank met de mededeling dat zijn bankpas was gestolen.
- 2.5 Per brief van 5 juni 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn betaalrekening betrokken is bij fraude en de consument verzocht om uit te leggen waarom zijn betaalrekening hierbij betrokken is geweest. De consument heeft hierop een schriftelijke toelichting gegeven aan de bank, waarin hij heeft gemeld – kort samengevat – dat hij zijn bankpas is kwijtgeraakt en dat hij niet betrokken is bij de fraude.

- 2.6 Per brief van 20 juli 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens per 5 juni 2021 voor de duur van zes jaar in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) heeft opgenomen.
- 2.7 Op 22 juli 2021 heeft de bank een brief aan de consument gestuurd met het verzoek om de frauduleuze transactie van € 3.871,91 terug te boeken naar de slachtoffers van de Whatsapp-fraude. In deze brief staat voorts vermeld dat, wanneer hij niet het volledige bedrag terugstort, de bank op verzoek van de slachtoffers, na drie weken zijn naam en adresgegevens zal doorgeven aan de slachtoffers.
- 2.8 Per brief van 26 juli 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de overeenkomsten met hem twee maanden na dagtekening van die brief zal beëindigen op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV).
- 2.9 Bij brief van 13 augustus 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat, nu de slachtoffers van de Whatsapp-fraude hebben aangegeven niet het hele bedrag te hebben ontvangen, zij zijn gegevens aan hen heeft doorgegeven.
- 2.10 De (advocaat van de) consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties en de beëindiging van de bancaire relatie. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.11 Primair vordert de consument verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de het IVR, het Incidentenregister en het EVR alsmede herstel van de bancaire relatie. Subsidiair vordert hij verkorting van de duur van de opnamen in de voorgenoemde registers.
Zowel primair als subsidiair vordert de consument een verklaring voor recht dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld door zijn NAW-gegevens te verstrekken aan de slachtoffers van de Whatsapp-fraude.
- 2.12 Ter onderbouwing stelt de consument dat de registraties van zijn persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en het IVR op onterechte gronden zijn geschied, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Ook stelt de consument dat de bank op onterechte gronden de bankrelatie heeft beëindigd.

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. Hij heeft over de fraude verklaard dat hij zijn bankpas op 4 juni 2021 heeft gebruikt voor een betaling bij een tankstation. Daarna is hij naar een feestje gegaan. Op dit feestje waren vrienden en een aantal onbekende mensen aanwezig. Hij weet niet hoe en wanneer hij zijn bankpas is kwijtgeraakt. Na de transactie bij het tankstation heeft hij de bankpas niet meer gebruikt. De bankpas kan onderweg vanaf het tankstation, tijdens het feest, dan wel onderweg van het feest naar huis zijn zoek geraakt. Mogelijk is de bankpas tijdens het feest gestolen. Andere documenten (rijbewijs, OV-kaart) die zich in zijn zak bevonden, waren niet weg.
- De consument heeft zijn pincode aan niemand gegeven en hij kan zich daarnaast ook geen moment herinneren waarop iemand gelegenheid zou hebben kunnen gehad om over zijn schouder mee te kijken. De pincode is mogelijk door de dader gekraakt met behulp van hard- en software. Zulke hardware en software is eenvoudig via internet te verkrijgen en zulke middelen worden al jaren in Nederland door criminelen ingezet. Hij verwijst hier naar een video van prof. Ross Anderson (Professor Security Engineering bij het Computer Laboratory, University of Cambridge) en een reportage op CNN over een manier waarop pincodes gehackt worden.
- De consument stelt voorts dat hij de opnamelimiet niet heeft verhoogd. Hij heeft de berichten over de limietverhogingen wel gezien, maar pas later die dag contact opgenomen met de bank omdat hij een kater had.
- De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van de consument. Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen. De consument is net 18 jaar en is enorm geschrokken van de gebeurtenissen. Hij beschikt door de beëindiging van de bankrelatie en de registraties niet meer over een betaalrekening. Dit is onpraktisch: zijn moeder moet nu de betalingen regelen. Daarnaast gaat hij binnenkort in het buitenland werken en daar misschien ook studeren. Dan is het niet hebben van een betaalrekening niet handig.

2.13 Ten aanzien van het verstrekken van zijn NAW-gegevens aan de slachtoffers van de fraude heeft de consument gesteld dat dit onrechtmatig is omdat hij hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Ook is er geen rechtsgrond gebleken. Daarbij komt dat de advocaat van de consument op het medegedeelde voornemen tot het verstrekken van de gegevens aan derden uitdrukkelijk heeft verboden dit te doen en dat de slachtoffers zich tot de advocaat kunnen wenden.

Het verweer

2.14 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, waaraan het IVR gekoppeld is. Ook zal de commissie, als die registraties rechtmatig zijn, beoordelen of de duur van die registraties dient te worden verkort. Ook zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. Tot slot zal de commissie beoordelen of de bank onrechtmatig heeft gehandeld door de NAW-gegevens van de consument door te geven aan de slachtoffers van de Whatsapp-fraude.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstreckende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook 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

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht.

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

De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.

- 3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b 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, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.²

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

- 3.5 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 3.4 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.
- 3.6 De consument heeft betrokkenheid bij fraude ontkend en gesteld dat hij zijn bankpas is kwijtgeraakt. De pincode moet volgens de consument door de oplichters zijn gekraakt. De nadere toelichting van de consument op de feiten en omstandigheden is opgenomen in 2.12.
- 3.7 Het scenario dat door de consument is geschetst, namelijk dat zijn bankpas is kwijtgeraakt of deze is gestolen waarbij zijn pincode door de dader is gekraakt, acht de commissie ongeloofwaardig. De commissie overweegt daartoe als volgt.

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

In zaken waarbij een geldezel/money mule is betrokken is een bepaald patroon te zien. Zo wordt de betaalrekening van de geldezel gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten zodat deze snel daarna met de bijbehorende bankpas en door het intoetsen van de juiste pincode kunnen worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarvoor wordt vaak de limiet voor contante opnames bij geldautomaten vlak vóór de storting verhoogd en wordt de rekening leeggemaakt.

- 3.8 Hoewel de omstandigheden in de onderhavige zaak als toevalligheden zouden kunnen worden aangemerkt passen deze omstandigheden in hun samenhang ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert, zoals hiervoor is geschetst. Vaststaat dat de betaalrekening van de consument de rekening was voor het ontvangen van twee frauduleus verkregen bedragen (totaal € 5.071,91). Uit de feiten volgt dat er voorbereidingshandelingen hebben plaatsgevonden namelijk het verhogen van de opnamelimieten en het leegmaken van de rekening. Vlak na de bijschrijvingen is een gedeelte van de ontvangen bedragen met de bankpas, waarbij direct de juiste pincode is ingetoetst.
- 3.9 In dit kader is verder van belang dat deze vorm van fraude alleen succesvol kan zijn als het mogelijk is om snel geld op te nemen met een bankpas die niet geblokkeerd is. De stelling van de consument dat zijn bankpas is gestolen waarna de rekening is gebruikt om frauduleus verkregen bedragen op te ontvangen en middels het kraken van de pincode deze gelden zijn opgenomen, acht de commissie ongeloofwaardig. De stelling van de consument impliceert dat de criminelen de fraude op gang hebben gezet nadat ze een verloren bankpas vonden of een bankpas hebben gestolen met het risico dat de betaalrekening dan wel de bankpas reeds is geblokkeerd voordat de van fraude afkomstige gelden op de rekening zijn bijgeschreven. Verder is van belang dat de consument pas contact heeft opgenomen met de bank nadat de rekening was geblokkeerd. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert. 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.
- 3.10 Al deze feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, brengen de commissie tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als geldezel betrokken was bij de fraude.

Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Daarmee is voldaan aan de eerste vereisten die het PIFI stelt om tot registratie in het EVR over te kunnen gaan.

Is de registratie in het EVR proportioneel?

- 3.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI 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.³ 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 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registraties van zijn persoonsgegevens. De consument heeft gesteld dat hij er een groot belang bij heeft dat hij over een betaalrekening kan beschikken en dat het voor hem niet mogelijk is om bij een andere bank een betaalrekening te openen. Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat niet is gebleken dat de registratie van zes jaar disproportioneel is en heeft de consument zijn belang onvoldoende aangetoond. De bank heeft gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector en dat de bank, haar klanten en de financiële sector beschermd moeten worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument, aldus de bank.
- 3.13 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. De consument heeft de mogelijkheid om onder het Convenant inzake een Pakket Primaire Betaaldiensten ('Convenant Basisbankrekening') een basisbetaalrekening te openen. Hierbij merkt de commissie op dat de bank ter zitting heeft toegezegd hieraan te zullen meewerken. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De commissie oordeelt dat een registratieduur van zes jaren, zoals door de bank gehanteerd, proportioneel is.

³ GC Kifid nr. 2016-302, onder 4.9.

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

3.14 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 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dat betekent dat de gegevens ook voor de duur van zes jaren in het Incidentenregister mogen blijven staan.

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

3.15 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.

3.16 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.

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

3.17 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 te handhaven.

Is de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR proportioneel?

3.18 Voor registratie in de interne registraties is eveneens vereist dat een belangenafweging wordt gemaakt, waarbij de hierboven onder 3.12 genoemde uitgangspunten gelden. De commissie acht voor deze registraties de duur van zes 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.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.19 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 ABV bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.⁴ In de onderhavige zaak heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd.

Heeft de bank onrechtmatig gehandeld door de NAW-gegevens van de consument door te geven?

3.20 Met betrekking tot de stelling van de consument dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld door zijn NAW-gegevens aan de slachtoffers van de Whatsapp-fraude te verstrekken oordeelt de commissie als volgt.

3.21 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument deze stelling onvoldoende onderbouwd, nu de bank deze gemotiveerd heeft betwist. De bank heeft in dit kader gesteld dat zij, nu de consument het uit fraude afkomstige bedrag niet heeft terugbetaald aan de slachtoffers, op grond van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (hierna: PNBf) de NAW-gegevens van de consument aan de slachtoffers heeft doorgegeven. Het voorgaande is door toenmalig demissionair minister Grapperhaus beschreven in een brief van 17 november 2020 aan de Tweede Kamer.⁵ Het voorgaande is door de consument niet betwist. Dit leidt tot de conclusie dat naar het oordeel van de commissie niet is komen vast te staan de bank onrechtmatig heeft gehandeld.

⁴ Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

⁵ Te raadplegen via: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/11/17/tk-voortgang-samenwerking-banken-en-politie-bij-de-aanpak-van-internetoplichting>

Conclusie

- 3.22 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank hoeft de registratieduur van deze registraties niet te verkorten en de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. Ook heeft de bank niet onrechtmatig gehandeld door de gegevens van de consument overeenkomstig de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) aan de slachtoffers van de Whatsapp-fraude te verstrekken. De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consument zullen worden afgewezen.
- 3.23 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 vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021

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

(...)

3.1.3 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie.

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

(...)

4.3.3 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. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

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 Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

5.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 5.2.1 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van de door de Deelnemer opgenomen Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister. De Deelnemer doet dit ook naar aanleiding van een gehonoreerd verzoek tot verwijdering conform artikel 9.4 Protocol.

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. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel

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:

(...)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.