

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0590

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Fraude. Moneymule. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met haar betaalrekening heeft de bank haar persoonsgegevens enerzijds voor de duur van acht jaar geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds voor de duur van zes maanden in het Incidentenregister. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze intern en extern werkende waarschuwingsregisters. Tijdens een hoorzitting stelt de commissie vast dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister (zes maanden) inmiddels is geëindigd en dat de consument enkel nog klaagt over de intern werkende registraties. De commissie oordeelt dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze interne waarschuwingsregisters voldoende grond aanwezig is en dat de duur van deze registraties proportioneel is. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L.M.E. Jongenelis, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam. De bank is vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 januari 2024. De consument is ondanks behoorlijke oproeping niet op de hoorzitting verschenen; zij heeft zich laten vertegenwoordigen door mr. Jongenelis voornoemd. Namens de bank is op de hoorzitting mevrouw [naam 1], medewerker afdeling Veiligheidszaken, verschenen, bijgestaan door mr. Jans voornoemd.

- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument heeft bij ING Bank N.V. (hierna: ING Bank) een betaalrekening met bijhorende betaalpas en pincode aangehouden.
- 2.2 Op 5 april 2023 is een klant van de bank, niet zijnde de consument, slachtoffer geworden van oplichting via 'WhatsAppfraude'. De desbetreffende oplichter heeft die klant van de bank ertoe bewogen € 1.980,- over te maken naar de betaalrekening die de consument bij ING Bank heeft aangehouden. Van dit bedrag heeft ING Bank € 1.080,55 veiliggesteld. Het slachtoffer heeft op 6 april 2023 aangifte gedaan bij de politie.
- 2.3 Op 5 april 2023 heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en voor de duur van zes maanden in het Incidentenregister.
- 2.4 Op 17 april 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de registraties van haar persoonsgegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters. In deze brief staat:

"(...) Rabobank heeft uw gegevens opgenomen in haar Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister. In deze brief leggen we graag uit waarom u hierin bent opgenomen en wat de gevolgen zijn. Ook leggen wij u uit wat u moet doen als de informatie niet klopt of als u een klacht in wil dienen.

Reden van opname

Reden van opname is uw betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van €1.980,00 op 05-04-2023 t.g.v. uw rekeningnummer [IBAN van de consument] bij de ING bank. De benadeelde heeft aangifte gedaan bij de Politie.

Er is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een incident betrokken bent of bent geweest. Ook hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister. Voor meer informatie over het doel van de registraties zie bijlage 1 en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

Duur registraties

Uw gegevens zijn in ons Incidentenregister opgenomen. De einddatum van deze registratie is 05-10-2023. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden.

Daarnaast zijn uw gegevens in ons Intern Verwijzingsregister opgenomen. De einddatum is 05-04-2031. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden. (...)"

2.5 Op 7 juli 2023 heeft mr. Jongenelis de bank in reactie op haar brief van 17 april 2023 een brief teruggestuurd. In deze brief staat:

“(…) Bezwaarmaakster kan zich niet verenigen met de opname in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister en maakt via deze weg bezwaar daartegen.

(…) Bezwaarmaakster stelt zich op het standpunt dat het geld weliswaar op haar rekening is ontvangen, maar dat zij geen enkele vorm van betrokkenheid heeft gehad bij het verkrijgen van dit geldbedrag door middel van fraude. Om die reden stelt bezwaarmaakster zich dan ook op het standpunt dat u haar persoonsgegevens ten onrechte heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister.

(…) Niet in geschil is dat het bankrekeningnummer [IBAN van de consument bij ING Bank] aan bezwaarmaakster toebehoort. Voorts is niet in geschil dat op 5 april 2023 een bedrag ad € 1.980,00 is bijgeschreven op het rekeningnummer van bezwaarmaakster.

(…) Wel in geschil is dat bezwaarmaakster dient te worden aangemerkt als betrokkene nu niet vaststaat dat zij betrokken is geweest bij enige frauduleuze overboeking die te kwalificeren valt als een incident waarvoor opname is toegestaan. Bezwaarmaakster betwist op enigerlei wijze te zijn betrokken bij de fraude waarmee het geldbedrag dat is bijgeschreven op haar rekening is verkregen.

(…) Bezwaarmaakster stelt door een vriend van haar te zijn benaderd met een verzoek. De vriend zou bezwaarmaakster hebben verzocht om een geldbedrag afkomstig van zijn moeder uit Curaçao te ontvangen op haar bankrekening. De vriend zou zelf (tijdelijk) niet beschikken over een rekening waardoor hij het geld niet zelf kon ontvangen van zijn moeder.

(…) Nu bezwaarmaakster haar vriend graag wilde helpen en kon begrijpen dat het voor haar vriend lastig zou worden om op andere wijze het geldbedrag van zijn moeder te ontvangen, heeft zij haar vriend toestemming gegeven om zijn moeder het geldbedrag naar haar rekening over te maken.

(…) Uit het vorenstaande blijkt aldus dat bezwaarmaakster weliswaar het bedrag heeft ontvangen op haar rekening, maar niet is gebleken dat zij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude waarmee het geldbedrag vermoedelijk is verkregen.

(…) Geconcludeerd dient te worden dat momenteel onvoldoende vast staat dat bezwaarmaakster dient te worden aangemerkt als betrokkene bij de frauduleuze overboeking en aldus als betrokkene in de zin van het Protocol, aangezien u heeft nagelaten zulks te onderbouwen. Dit heeft te leiden tot de conclusie dat de gegevens van bezwaarmaakster ten onrechte geregistreerd zijn. (…)”

2.6 Op 7 augustus 2023 heeft de bank het bezwaar van de consument schriftelijk gemotiveerd afgewezen. In de brief van de bank aan mr. Jongenelis staat:

*“(…) Op 5 april jl. is een klant van Rabobank het slachtoffer van oplichting via Whatsapp. De oplichter heeft zich voorgedaan als familielid en heeft het slachtoffer bewogen om een bedrag van EUR 1.980,- over te maken naar het rekeningnummer (eindigend op nummers *[laatste drie cijfers van het IBAN van de consument bij ING Bank]) op naam van [consument] (uw cliënte). Een bedrag van EUR 1.080,55 kon door ING Bank worden veiliggesteld en uw cliënte heeft afstand gedaan van de gelden. Deze gelden zijn inmiddels retour geboekt naar het slachtoffer. Het slachtoffer heeft van dit voorval aangifte bij de politie gedaan.*

Bij contact tussen Rabobank en ING Bank heeft ING Bank laten weten dat zij uw cliënte als te kwader betrokken acht bij het fraude-incident. Daarnaast heeft ING Bank de NAW-gegevens van de rekeninghouder gedeeld.

Naar aanleiding van het bovenstaande heeft de Rabobank de persoonsgegevens van uw cliënte geregistreerd in bovengenoemde registers. Hierover is zij op 17 april jl. schriftelijk geïnformeerd. (...)

- 2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.8 Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft mr. Jongenelis verklaard dat de klacht van de consument enkel nog ziet op de registraties van haar persoonsgegevens in de intern werkende waarschuwingsregisters, omdat de bank haar persoonsgegevens per 5 oktober 2023 uit het Incidentenregister heeft verwijderd. De bank heeft haar persoonsgegevens niet in het Extern Verwijzingsregister opgenomen. Tijdens de zitting heeft mr. Jongenelis ook verklaard dat ING Bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zeven jaar heeft opgenomen in de extern werkende registers. Die registraties staan in deze zaak niet ter discussie.

De klacht en vordering van de consument

- 2.9 De consument vordert primair verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en subsidiair verkorting van de duur van deze registraties.
- 2.10 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties van haar persoonsgegevens in deze intern werkende waarschuwingsregisters onterecht zijn. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:
- a. De bank heeft de consument een strafrechtelijk verwijt gemaakt, namelijk dat zij betrokken is bij fraude en daarmee oplichting. Het zeer magere feitencomplex is echter onvoldoende om de registraties te rechtvaardigen. De bank heeft onvoldoende gesteld, laat staan bewezen, dat de feiten en omstandigheden een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. De bank heeft slechts aangegeven dat vaststaat dat de consument op een betaalrekening die op haar naam staat een bedrag heeft ontvangen, dat was verkregen middels WhatsAppfraude. Daarbij heeft de bank gesteld dat de consument de fraude heeft gefaciliteerd door als 'money mule' te fungeren nu een dergelijke fraude enkel mogelijk is met de medewerking van de consument. Deze motivering is onvoldoende om te voldoen aan de hoge eisen die worden gesteld aan registratie in waarschuwingsregisters.

- b. Ondanks dat niet in geschil is dat de betaalrekening met bankrekeningnummer [IBAN van de consument bij ING Bank] van de consument is en ondanks dat niet in geschil is dat op 5 april 2023 een bedrag van € 1.980,- op deze betaalrekening is bijgeschreven, kan de consument niet worden aangemerkt als 'betrokkene' in de zin van – samengevat – de toepasselijke regelgeving en rechtspraak. Niet is komen vast te staan dat de consument betrokken is geweest bij het verkrijgen van een geldbedrag door middel van oplichting dan wel dat zij deze oplichting heeft gefaciliteerd.
- c. De consument betwist dat zij op enigerlei wijze betrokken is bij de oplichting waarmee het bedrag dat is bijgeschreven op haar betaalrekening is verkregen en/of dat zij deze oplichting heeft gefaciliteerd. Een vriend van de consument heeft haar benaderd met het verzoek om een geldbedrag dat afkomstig is van zijn moeder uit Curaçao te ontvangen op haar betaalrekening. Die vriend kon zelf namelijk (tijdelijk) niet beschikken over een betaalrekening, waardoor hij het geldbedrag van zijn moeder niet zelf zou kunnen ontvangen. Gelet op de afstand tussen de vriend, die hier in Nederland woont, en zijn moeder, die op Curaçao woont, was het voor die vriend niet mogelijk om het geld bij zijn moeder op te halen. Ook het verzenden van het geldbedrag per post was geen optie, omdat daarbij het risico bestaat dat het onderweg naar Nederland kwijt zou raken. De consument heeft haar vriend willen helpen en heeft hem toestemming gegeven om zijn moeder het geld naar haar betaalrekening over te laten maken. De consument zou het geldbedrag vervolgens overhandigen aan haar vriend.
- d. De consument heeft zich niet schuldig gemaakt aan het faciliteren van oplichting. Zij heeft haar betaalpas en pincode niet beschikbaar gesteld aan derden.
- e. Dat hoge eisen worden gesteld aan de registratie van persoonsgegevens in waarschuwingsregisters en dat de bank niet aan die eisen heeft voldaan, blijkt ook uit het volgende. De consument heeft zich in augustus 2023 moeten verantwoorden bij de politie, omdat aangifte tegen haar was gedaan vanwege de overboeking op haar betaalrekening. De politie heeft echter volstaan met een waarschuwing. Hoewel uit een waarschuwing niet kan worden afgeleid dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, kan daaruit wel worden afgeleid dat de situatie kennelijk niet ernstig genoeg was. Anders was wel overgegaan tot strafrechtelijke vervolging van de consument.
- f. De consument heeft van dit alles geleerd en zal nooit meer iemand toestemming geven om een geldbedrag naar haar betaalrekening over te maken, zelfs niet als het om een goede vriend of vriendin gaat. De gevolgen zijn voor de consument namelijk enorm.
- g. Ten onrechte is de bank tot de conclusie gekomen dat haar belang om de registraties te handhaven dient te prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Het verwijt dat de bank de consument heeft gemaakt komt neer op niets meer dan een redelijk vermoeden van schuld. Van concrete feiten en omstandigheden die maken dat het verwijt een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kan dragen is geen sprake. Om die reden leggen de belangen van de bank bij registratie te weinig gewicht in de schaal. Gelet op de gevolgen van de registraties voor de consument zijn de registraties, althans is de duur daarvan, disproportioneel.

Het verweer van de bank

- 2.11 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 zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. In het bevestigende geval zal de commissie daarna ook beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister

- 3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister. Omdat het Intern Verwijzingsregister is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie betekent opname van gegevens in het Intern Verwijzingsregister dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.
- 3.3 Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het Intern Verwijzingsregister kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.
- 3.4 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van toepassing zijn. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen.¹
- 3.5 In deze zaak staat de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard ter discussie.

¹ Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen na deze uitspraak.

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister geregistreerd in verband met haar betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van € 1.980,- op 5 april 2023. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 'voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke' (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onder b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

- 3.6 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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 (hierna: Sv) 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 redelijk 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 Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreeerde persoonsgegevens.³
- 3.7 De bank heeft in dit verband in haar verweerschrift aangevoerd dat zij niet hoeft aan te tonen dat de gedragingen van de consument een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren. De bank is van mening dat zij in deze zaak *geen* strafrechtelijke persoonsgegevens van de consument heeft verwerkt. Volgens de bank heeft zij geen feiten en omstandigheden geregistreerd die een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv moeten kunnen dragen. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat zij geen verwijzing heeft gemaakt naar een strafbaar feit en evenmin een veroordeling dan wel een min of meer gegronde verdenking heeft verwerkt. Volgens de bank dient de commissie gelet op het voorgaande dan ook niet toe te komen aan meergenoemde maatstaf.

² Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.

³ Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:3815, overweging 8.2, en Geschillencommissie Kifid nr. 2016-061, onder 4.6.

- 3.8 Dit verweer passeert de commissie. Uit de brieven van de bank van 17 april 2023 en 7 augustus 2023, hiervoor opgenomen onder respectievelijk 2.4 en 2.6, blijkt dat zij de consument in verband heeft gebracht met fraude met haar betaalrekening bij ING Bank. Een klant van de bank, niet zijnde de consument, is slachtoffer geworden van die fraude. Uit genoemde brieven van de bank blijkt dat zij de persoonsgegevens van de consument vanwege *die* fraude heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. In lijn met haar uitspraak van 15 mei 2023⁴ oordeelt de commissie dat ‘fraude’ weliswaar geen strafbaar feit is, maar wel verwijst naar strafbare feiten. Bovendien kan, zoals hierna onder 3.13 nog aan de orde zal komen, het handelen van de consument waar de bank haar een verwijt van maakt, naar het oordeel van de commissie worden aangemerkt als ‘schuldwitwassen’ als bedoeld in artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr).
- 3.9 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het in deze zaak gaat om de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens. Dit betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument alleen terecht zijn als er sprake is van een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister zijn terecht

- 3.10 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalrekening met bankrekeningnummer [IBAN van de consument bij ING Bank] van de consument is en dat op 5 april 2023 op deze betaalrekening € 1.980,- is bijgeschreven. De consument heeft dat bevestigd. Tussen partijen is evenmin in geschil dat dit bedrag afkomstig is van fraude. Een klant van de bank, niet zijnde de consument, is slachtoffer geworden van ‘WhatsAppfraude’. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bij de fraude betrokken is geweest door de betaalrekening die zij heeft aangehouden bij ING Bank ter beschikking te stellen aan de fraudeur(s) om daarop de gelden die van fraude afkomstig waren, te ontvangen. Het is aan de bank om *die* betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.
- 3.11 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat – samengevat – het handelen van de consument gelijk is aan dat van een ‘money mule’ of ‘geldezel’. De bank heeft toegelicht dat op 5 april 2023 een klant van haar door oplichting via *WhatsApp* bewogen is een betaling van € 1.980,- te verrichten naar de betaalrekening die de consument heeft aangehouden bij ING Bank. Een deel van dat geld, namelijk € 1.085,55, kon worden veiliggesteld. Dit bedrag is teruggeboekt naar het slachtoffer. Volgens de bank heeft de consument niet verduidelijkt wat er met de resterende € 899,45 is gebeurd.

⁴ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0369 onder 3.8. Zie ook Commissie van Beroep Kifid nr. 2023-0015 onder 6.20.

Volgens de bank heeft de consument zich er niet over uitgelaten hoe dit bedrag is ontvreemd en hoe dit geld bij derden terecht is gekomen dan wel wat er met dit geld is gebeurd. De bank heeft toegelicht dat ING Bank heeft verklaard dat dit geld contant is opgenomen en dat bij deze geldopname de pincode in één keer correct is ingevoerd. Volgens de bank heeft de consument in de onderhavige procedure verklaard dat zij haar betaalpas en pincode van ING Bank nooit heeft verstrekt dan wel afgestaan aan een derde, terwijl zij aan ING Bank heeft verklaard dat zij die betaalpas wel heeft afgestaan aan een derde. Volgens de bank is dit innerlijk tegenstrijdig met elkaar. De bank is van mening dat de gedragingen van de consument in de kern neerkomen op de kenmerken van een 'money mule': een betaalrekening wordt ter beschikking gesteld aan een derde, waarna een slachtoffer van oplichting wordt bewogen om geld op de rekening van de geldezel te storten, met het idee om de gelden door te storten en/of op te nemen en dat de crimineel op deze wijze anoniem blijft. Haar stelling dat de consument het geld heeft ontvangen voor een vriend, heeft zij volgens de bank niet nader onderbouwd met stukken en/of verklaringen.

- 3.12 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.9 en 2.10.
- 3.13 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd doordat zij de betaalrekening die zij heeft aangehouden bij ING Bank aan de fraudeurs(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op deze betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de fraudeur(s). Naar het oordeel van de commissie kan haar handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt.
- 3.14 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat een klant van de bank, niet zijnde de consument, slachtoffer is geworden van WhatsAppfraude. Dat blijkt uit het proces-verbaal van aangifte, dat de bank als bijlage 1 bij haar verweerschrift over heeft gelegd. Vaststaat verder dat de betaalrekening met bankrekeningnummer [IBAN van de consument bij ING Bank] van de consument is en dat op 5 april 2023 op deze betaalrekening € 1.980,- is bijgeschreven. De consument heeft dat bevestigd. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat ING Bank een deel van die € 1.980,-, namelijk € 1.080,55, heeft veiliggesteld en heeft terugbetaald aan het slachtoffer. De bank heeft de tekst van een e-mail van 5 april 2023 van ING Bank aan de bank in het geding gebracht waarin het volgende staat: "(...) *Er is een bedrag van 1.080,55 EUR veiliggesteld. Hierbij ook alvast de NAW: Mw [consument] ([geboortedatum consument]) (...)*". Ter zitting heeft mr. Jongenelis bovendien niet betwist dat de consument die € 1.080,55 heeft teruggeboekt, zodat de commissie uitgaat van de juistheid van deze stelling.

- 3.15 Voor de commissie is verder voldoende komen vast te staan dat het deel van het frauduleus verkregen geld dat de consument niet heeft teruggeboekt, namelijk € 899,45, contant is opgenomen van de betaalrekening die de consument heeft aangehouden bij ING Bank en dat bij deze geldopname de pincode in één keer correct is ingevoerd. De bank heeft de tekst van een e-mail van 17 oktober 2023 van ING Bank aan de bank in het geding gebracht waarin het volgende staat: “(...) Onze klant heeft destijds verklaart de rekening ter beschikking gesteld te hebben. Derhalve is onze klont TKT beoordeeld. In totaal is er 900 euro opgenomen bij een geldautomaat in verschillende porties van 200 en 100 euro. Pincode is in één keer juist ingevuld. (...)”. Ter zitting heeft mr. Jongenelis niet betwist dat het bedrag van € 899,45 is opgenomen van de betaalrekening die de consument bij ING Bank heeft aangehouden en dat bij deze transactie in één keer de juiste pincode is ingetoetst, zodat de commissie ook van de juistheid van deze stelling uitgaat.
- 3.16 Ter zitting heeft mr. Jongenelis in dit verband nog verklaard dat ING Bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zeven jaar heeft opgenomen in de externe waarschuwingsregisters en dat de consument hiertegen bij ING Bank bezwaar heeft gemaakt. Volgens de verklaring van mr. Jongenelis is de interne klachtprocedure bij ING Bank nog niet afgerond.
- 3.17 De hiervoor onder 3.14 en 3.15 genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als ‘geldezel’ fungeert.
- 3.18 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De consument heeft aangevoerd dat een vriend haar heeft benaderd met het verzoek om een geldbedrag dat afkomstig is van zijn moeder uit Curaçao te ontvangen op haar betaalrekening. De consument heeft haar vriend willen helpen en heeft hem toestemming gegeven om zijn moeder het geld naar haar betaalrekening bij ING Bank over te laten maken. De consument zou het geldbedrag vervolgens overhandigen aan haar vriend. Zie hetgeen hiervoor is weergegeven onder 2.10 onder c. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument door aldus te handelen de aanmerkelijke kans aanvaard dat er strafbare gedragingen zouden plaatsvinden met de betaalrekening die zij bij ING Bank heeft aangehouden. Zij heeft daarmee het risico aanvaard dat de gelden uit illegale bron en van misdrijf afkomstig waren. De commissie is van oordeel dat de consument anders had moeten handelen en redelijkerwijs had moeten vermoeden dat er iets niet pluis was.
- 3.19 Verder is het volgende van belang. De geschetste feiten en omstandigheden ‘schreeuwen om een verklaring’.⁵ De consument heeft echter behalve de stellingen die zij heeft ingenomen in de processtukken niets naar voren gebracht dat haar betrokkenheid bij fraude met de betaalrekening die zij heeft aangehouden bij ING Bank zou kunnen ontzenuwen.

⁵ De tekst is ontleend aan het *Stappenplan voor een veroordeling voor witwassen zonder aantoonbaar gronddelict* van het Anti Money Laundering Centre (versie juni 2017), te raadplegen op <https://www.amlc.nl/wp-content/uploads/2018/03/6-stappenplan-Nederlands-versie-juni-2017.pdf>.

Tijdens de mondelinge behandeling had de consument mogelijk een ander licht kunnen werpen op de hele gang van zaken. De consument is echter, ondanks behoorlijk te zijn opgeroepen, zonder opgave van reden niet op de zitting verschenen. Dit komt voor haar eigen rekening en risico.

- 3.20 Gelet op al 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 3.6 genoemde maatstaf.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en de duur voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

- 3.21 De Hoge Raad heeft bepaald dat, en dit volgt ook uit de AVG, bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.⁶
- 3.22 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om medewerkers van de bank erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude (schuldwitwassen). Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het Intern Verwijzingsregister. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.23 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwezenlijkt. Het voorgaande houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.
- 3.24 De bank is van mening dat de gedragingen van de consument zeer schadelijk voor de maatschappij zijn en dat deze het vertrouwen (van klanten van de bank) in en de betrouwbaarheid van het financiële stelsel hebben geschaad. Volgens de bank is dit ernstig. Zij wenst in de toekomst haar klanten en de Rabobank Groep te beschermen tegen dit soort gebeurtenissen en deze mogelijk te voorkomen. Volgens de bank dient een registratie daarvoor, te meer nu de consument haar handelwijze niet wil, kan of blijkt te overzien.

⁶ Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

- 3.25 Wat de duur van de registraties betreft, is de bank van mening dat de consument geen plausibele verklaring heeft gegeven voor het ter beschikking stellen van de betaalrekening die zij bij ING Bank heeft aangehouden en voor wat er met het bedrag van € 899,45 is gebeurd. De bank is daarnaast van mening dat de consument geen verantwoordelijkheid neemt voor haar daden. Omdat de consument blijft ontkennen en gelet op de grote nadelige gevolgen voor het slachtoffer (alsmede voor de samenleving) acht de bank een registratieduur van acht jaar meer dan proportioneel.
- 3.26 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat deze registraties impact hebben op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie is echter van oordeel dat de omstandigheid dat zij de betaalrekening die zij bij ING Bank heeft aangehouden ter beschikking heeft gesteld aan derden en dat daardoor frauduleus verkregen gelden door de fraudeurs konden worden opgenomen, de speciale aandacht van de bank behoeft. Gelet daarop zijn de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister passend.
- 3.27 Met betrekking tot de *duur* van de registratietermijn die de bank heeft gekozen (acht jaar) overweegt de commissie als volgt. Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument kan worden aangemerkt als ‘schuldwitwassen’ als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzettelijk.⁷ Gelet hierop en op de overige door partijen aangevoerde feitelijke omstandigheden acht de commissie in beginsel een registratieduur van zes jaar proportioneel. Een verzwarende omstandigheid is echter dat de consument geen openheid van zaken heeft gegeven.⁸ De consument is niet op de zitting verschenen. Ook heeft de consument geen spijt betuigd. Gelet hierop acht de commissie een registratieduur van acht jaar daarom proportioneel.

Conclusie

- 3.28 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister te verwijderen. De bank hoeft ook de duur van deze interne registraties niet te verkorten. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

⁷ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.

⁸ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0064 en 2023-0313.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
 - a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - 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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (...)
3. (...)
4. (...)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
 - a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
 - b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
 - c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
2. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
 - a) ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
 - 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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
 1. door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 2. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
 3. 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.

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 420quater Sr

1. Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
 - a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
 - b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.