

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0762

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Geldezel. Money mule. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met haar betaalrekening bij bunq heeft de bank haar persoonsgegevens voor acht jaar geregistreerd in de Gebeurtenisadministratie en het Intern Verwijzingsregister en voor zes maanden in het Incidentenregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. Daarnaast vordert zij herstel van de bancaire relatie tussen partijen. De commissie constateert dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister tijdens de klachtprocedure bij Kifid is geëindigd en laat beoordeling van dit deel van de klacht achterwege. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister voldoende grond aanwezig is en dat de duur van deze registratie proportioneel is. Voor herstel van de bancaire relatie bestaat naar het oordeel van de commissie geen grond. De commissie wijst de vorderingen 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 4 oktober 2023, 5 oktober 2023 en 16 november 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de brief van de consument van 23 januari 2024; 5) de e-mail van de bank van 31 januari 2024; 6) de aanvullende stukken van de consument van 1 februari 2024 en 7) de e-mail van de bank van 14 februari 2024.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 juni 2024. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen. Namens de bank is op de hoorzitting mevrouw [naam], medewerker 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 de bank een betaalrekening met bijbehorende betaalpas en pincode en een spaarrekening aangehouden. De consument heeft de mogelijkheid voor internetbankieren en toegang tot de *Rabo App* van de bank gehad.
- 2.2 Op 29 mei 2023 heeft de consument bij bunq B.V. (hierna: bunq) een betaalrekening geopend (hierna: bunq-betalrekening 1). De consument heeft de mogelijkheid voor internetbankieren en toegang tot de *bunq App* gehad.
- 2.3 Op 27 juni 2023 en op 29 juni 2023 is een andere klant van de bank slachtoffer geworden van 'voorschotfraude'. Een fraudeur heeft het slachtoffer bewogen om aan de bank betaalopdrachten te verstrekken om vanaf de betaalrekening van het slachtoffer bedragen van € 128,22, € 158,57, € 262,-, € 365,-, € 300,- en € 30,- over te boeken naar een andere betaalrekening op naam van de consument bij bunq dan bunq-betalrekening 1 (hierna: bunq-betalrekening 2). De bank heeft het bedrag van € 365,- via haar detectiesystemen opgemerkt en tegengehouden. De andere betaalopdrachten heeft de bank uitgevoerd. Het slachtoffer heeft van de oplichting aangifte gedaan bij de politie. Een geanonimiseerde versie van het proces-verbaal van aangifte van het slachtoffer is onderdeel van het proces-dossier.
- 2.4 Op 10 juli 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hiervoor beschreven betalingstransacties naar bunq-betalrekening 2. In deze brief staat:

"(...) Op 03-07-2023 zijn wij geïnformeerd over transacties welke hebben plaatsgevonden op 29-06-2023 op uw rekening [bunq-betalrekening 2] waarover wij graag meer informatie willen ontvangen.

Toelichting gevraagd

Wij willen graag weten waarom uw rekening bij Bunq betrokken is bij frauduleuze overboekingen. In totaal is een bedrag groot €365,00 overgeboekt vanuit een benadeelde klant van Rabobank op 29-06-2023.

Bent u niet bekend met deze rekening? Hoe kon deze rekening dan met uw úw persoonsgegevens geopend worden? Kunt u toelichten wat er is gebeurd?

Dergelijke frauduleuze overboekingen zijn meestal alleen mogelijk als de rekeninghouder van de betaalrekening hieraan meewerkt.

Daarom denken wij dat u betrokken bent geweest bij de fraude of de fraude op een andere manier mogelijk heeft gemaakt.

Met deze brief verzoeken wij u in een uitgebreide verklaring weer te geven wat de reden van eerdergenoemde handelingen of transacties zijn. (...)"

2.5 Op 17 juli 2023 heeft de consument de bank in antwoord op haar brief een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Ik heb van u een brief ontvangen over een overboeking op de bunqrekening [bunq-betaalrekening 2]. Deze rekening is niet bekend bij mij.

Mijn rekeningnummer was [bunq-betaalrekening 1]. Ik heb deze opgezegd inmiddels nadat ik u brief heb gehad.

Ik heb geen idee wat er gebeurt is met de rekening maar wil niet dat er andere mensen benadeeld worden.

Ik vermoed dat me account gehackt is want ik kan ook me email niet meer in. Heb aan niemand iets gegeven van inlog of iets dergelijks voor zover ik weet.

Ik heb geen bewijs dat er iets gebeurt is met me email of de bunq rekening. Alleen nadat ik jullie brief heb gehad dat ik er niet meer in kon. En toen heb ik gelijk gebeld en gemailld om de rekening stop te zetten

Ik ga aangifte doen alleen heb geen bewijs dat er iets gebeurt is (...)"

2.6 Op 17 juli 2023 heeft de bank de consument een e-mail teruggestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Ons advies is te informeren bij de Bunq bank over welke rekeningen er op uw naam staan.

Kunt u ons aangeven waarom u rekening met rekeningnummer [bunq-betaalrekening 1] opgezegd heeft nadat u een bericht kreeg van de Rabobank?

We hebben een fraudemelding ontvangen waarbij er frauduleuze gelden op rekening [bunq-betaalrekening 2] zijn geboekt welke op uw naam staat. We willen hierover graag meer informatie ontvangen. Bent u in gesprek geweest met iemand over het ontvangen, verdienen of lenen van gelden? Om een juiste beoordeling van het incident te kunnen uitvoeren dienen we te worden voorzien van uw verklaring. We ontvangen graag documentatie om deze verklaring te onderbouwen.

Tevens ontvangen we graag een kopie van de aangifte. (...)"

2.7 Op 19 juli 2023 heeft de consument de bank een e-mail teruggestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Waarom ik de andere bunqrekening heb opgezegd dat was omdat ik schrok van u brief dat mijn gegevens gebruikt zijn.

Ik kon ook niet meer inloggen op me account dus heb het via de support gedaan om hem op te zeggen

Ik heb aan niemand iets gegeven of me telefoon uitgeleend aan een persoon.

Ik vermoed dat ik gehackt ben

Heb volgende week vrijdag de 28e een afspraak bij de politie voor aangifte (...)

- 2.8 Op 28 juli 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude met betaalproducten (identiteitsfraude).
- 2.9 Op 24 augustus 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de registraties van haar persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister van de bank per 27 juni 2023 voor de duur van respectievelijk acht jaar en zes maanden. 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. (...)

Reden van opname

Uw gegevens zijn opgenomen vanwege uw betrokkenheid bij (pogingen tot) frauduleuze overboekingen met een totaalbedrag van € 1.243,79 op 27-06-2023 ten gunste van uw rekening [bunq-betala rekening 2].

Hiervan is 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 beide registratie is 27-12-2023.

Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden.

Daarnaast zijn uw gegevens in ons Intern Verwijzingsregister opgenomen. De einddatum is 27-12-2031. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden. (...)

- 2.10 Op 30 augustus 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de beëindiging door de bank van de bancaire relatie tussen partijen per 31 oktober 2023.
- 2.11 Op 3 september 2023 heeft de consument bij de politie een aanvulling gegeven op haar eerdere aangifte van 28 juli 2023.
- 2.12 Op 4 september 2023 heeft de consument per e-mail bezwaar gemaakt tegen de registraties van haar persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. Op 18 september 2023 heeft de bank het bezwaar van de consument schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.
- 2.13 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.

De klacht en vordering van de consument

- 2.14 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. Daarnaast vordert zij herstel van de bancaire relatie tussen partijen.
- 2.15 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank haar persoonsgegevens ten onrechte in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister heeft opgenomen en dat de bank ten onrechte de bancaire relatie tussen partijen heeft beëindigd. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:
- De consument heeft niets met de fraude/oplichting te maken. Zij is niet betrokken geweest bij de overboekingen op 27 juni 2023 en 29 juni 2023. bunq-betaalrekening 2 is niet van de consument. Zij heeft deze niet geopend. Er is waarschijnlijk identiteitsfraude gepleegd met haar NAW-gegevens.
 - Ten onrechte wordt de consument als fraudeur aangemerkt, met alle gevolgen van dien. In werkelijkheid is de consument slachtoffer.
 - bunq heeft de persoonsgegevens van de consument ook opgenomen in alle waarschuwingsregisters. De consument heeft hierover ook een klacht ingediend bij Kifid en verwacht dat de bank afwacht wat er in die klachtprocedure gebeurt.

Het verweer van de bank

- 2.16 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. Vervolgens zal de commissie beoordelen of de duur van deze registraties proportioneel is. Ten slotte zal de commissie beoordelen of de bank de bancaire relatie tussen partijen moet herstellen.
- 3.2 De commissie zal de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister achterwege laten, omdat de bank deze registratie op 27 december 2023 heeft verwijderd. De consument heeft hier geen belang meer bij.

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

- 3.3 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. De commissie gaat daarom ervan uit dat de consument met haar vordering tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister ook de verwijdering van deze gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt.

- 3.4 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 opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.
- 3.5 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
- 3.6 In deze zaak staat de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard ter discussie. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister geregistreerd in verband met haar betrokkenheid bij frauduleuze overboekingen van € 128,22, € 158,57, € 262,-, € 300,- en € 30,- op 27 juni 2023 en op 29 juni 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.

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.

- 3.7 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 Gebeurtenissenadministratie 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 geregistreerde persoonsgegevens.³

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister zijn terecht

- 3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat bunq-betaalrekening 2 op naam van de consument heeft gestaan en dat op 27 juni 2023 en op 29 juni 2023 vijf overboekingen van € 128,22, € 158,57, € 262,-, € 300,- en € 30,- op deze betaalrekening zijn bijgeschreven. De consument heeft dat niet betwist. Tussen partijen is evenmin in geschil dat deze bedragen afkomstig zijn van fraude. Dat blijkt bovendien uit het proces-verbaal van aangifte door het slachtoffer bij de politie, dat onderdeel is van het procesdossier. 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 bunq-betaalrekening 2 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 aannemelijk te maken.
- 3.9 De bank heeft zich – samengevat – op het standpunt gesteld dat zij de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in haar interne registers, omdat in deze zaak sprake is van een 'gebeurtenis' die de speciale aandacht van de bank behoeft. Volgens de bank zijn daarbij de volgende feiten en omstandigheden van belang zijn. Een klant van de bank is slachtoffer geworden van fraude. De fraudeur heeft het slachtoffer bewogen om meerdere betalingen te verrichten naar bunq-betaalrekening 2. De consument heeft verklaard dat deze betaalrekening haar niet bekend is. Echter, wanneer een klant van bunq een extra betaalrekening wil openen, dient dat volgens de bank te gebeuren in de *online* bank-omgeving van bunq.

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.

Om toegang te krijgen tot deze *online* bankomgeving zijn de strikt persoonlijke inloggegevens van de consument nodig, aldus de bank. Volgens de bank heeft de consument niet verklaard hoe iemand toegang tot haar strikt persoonlijke inloggegevens heeft verkregen. Volgens de bank heeft de consument geen enkele plausibele verklaring gegeven voor hoe de fraudeur bunq-betaalrekening 2 heeft kunnen openen zonder haar medewerking. De bank is van mening dat de consument haar strikt persoonlijke inloggegevens moet hebben gedeeld met een derde (de commissie begrijpt met de fraudeur) en dat zij daarmee de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat met bunq-betaalrekening 2 zou worden gefraudeerd. De bank heeft toegelicht dat fraudeurs de gelden alleen in handen kunnen krijgen als de rekeninghouder daaraan zijn of haar medewerking verleent door de fraudeur de beschikking te geven over zijn of haar betaalrekening.

- 3.10 Voor zover de commissie van oordeel is dat in deze zaak sprake is van de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard, heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.7 genoemde maatstaf die de Hoge Raad heeft aangelegd. De bank is van mening dat, gelet op de feiten en omstandigheden die zij heeft gesteld, zie hiervoor onder 3.9, geconcludeerd dient te worden dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in haar interne registers.
- 3.11 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.15.
- 3.12 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 bunq-betaalrekening 2 aan de fraudeur(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.
- 3.13 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Vaststaat dat een andere klant van de bank, niet zijnde de consument, slachtoffer is geworden van 'voorschotfraude'. Dat blijkt uit het proces-verbaal van aangifte van het slachtoffer, dat onderdeel is van het procesdossier. Ook staat vast dat op 27 juni 2023 en op 29 juni 2023 vijf overboekingen van € 128,22, € 158,57, € 262,-, € 300,- en € 30,- op bunq-betaalrekening 2 zijn bijgeschreven en dat deze betaalrekening op naam van de consument stond. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat het bedrag van de vijf overboekingen van bunq-betaalrekening 2 is opgenomen of dat hierover anderszins is beschikt. Ter zitting heeft de bank verklaard dat bunq heeft aangegeven dat zij de overboekingen niet veilig heeft kunnen stellen. Voor de commissie is ook in voldoende mate komen vast te staan dat het geld van de overboekingen in handen is gekomen van derden. Ter zitting heeft de consument verklaard dat zij het geld niet heeft opgenomen, omdat bunq bunq-betaalrekening 2 had geblokkeerd.

- 3.14 Deze feiten en omstandigheden passen bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert.
- 3.15 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De consument heeft aangevoerd dat zij bunq-betaalrekening 2 niet heeft geopend, maar dat iemand anders dat moet zijn geweest, iemand die de beschikking heeft gehad over haar identiteitsbewijs. Deze stelling passeert de commissie. Uit het proces-verbaal van aangifte van 28 juli 2023 en de aanvulling daarop van 3 september 2023 blijkt weliswaar dat de consument bij de politie heeft verklaard dat een voor haar onbekende persoon kans heeft gezien om met haar identiteitsbewijs bunq-betaalrekening 2 te openen, maar over hoe dat dan gebeurd zou kunnen zijn, heeft de consument bij de politie geen verklaring afgelegd. Ook ter zitting heeft de consument hierover geen duidelijkheid gegeven. De consument heeft op de zitting verklaard dat zij mogelijk op een *link* heeft geklikt, maar dat zij het verder niet weet. Verder heeft de consument tijdens de zitting verklaard dat zij haar identiteitsbewijs en mobiele telefoon niet aan derden heeft gegeven en dat zij beide zaken niet kwijt is geweest. Gelet op het voorgaande blijft het voor de commissie een raadsel hoe bunq-betaalrekening 2 dan op naam van de consument is gekomen. Als de consument deze betaalrekening niet heeft geopend, dan moet het iemand anders zijn geweest. En als dat laatste het geval is geweest, dan moet die persoon de beschikking hebben gehad over de inloggegevens van de consument. Ter zitting heeft de consument echter verklaard dat zij haar inloggegevens met niemand heeft gedeeld.
- 3.16 Daar komt bij dat de bank heeft gesteld dat voor het openen van een tweede betaalrekening bij bunq (zoals bunq-betaalrekening 2) geen identiteitsbewijs nodig is, maar dat een tweede betaalrekening in de *online* bankomgeving van bunq moet worden geopend. Ook daarover heeft de consument ter zitting echter geen opheldering gegeven.
- 3.17 Ook anderszins heeft de consument tijdens de zitting geen verklaring gegeven voor hoe één en ander heeft kunnen gebeuren, terwijl de geschetste feiten en omstandigheden nu juist 'schreeuwen om een verklaring'.⁴ De commissie kan dan ook niet anders dan concluderen dat de consument haar betrokkenheid bij de fraude onvoldoende heeft ontzenuwd.
- 3.18 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 en 3.7 genoemde grondslag en maatstaf.

⁴ 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>.

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

- 3.19 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.⁵ Dit volgt ook uit de AVG.
- 3.20 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 de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.21 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.
- 3.22 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.15.
- 3.23 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij het gelet op haar belangen en de ernst van de gebeurtenis van belang en noodzakelijk acht dat de bank en de Rabobank Groep wordt gewaarschuwd voor de gebeurtenis. De bank benadrukt dat de gedragingen van de consument zeer schadelijk zijn voor de maatschappij en daarnaast het vertrouwen in en de betrouwbaarheid van het financiële stelsel hebben geschaad. De bank vindt dit ernstig en wenst in de toekomst haar klanten en de Rabobank Groep te beschermen tegen dit soort gebeurtenissen en deze mogelijk te voorkomen, te meer nu de consument de gevolgen van haar handelwijze niet wil, kan of lijkt te overzien, aldus nog steeds de bank. Daarbij is volgens de bank van belang dat de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregisters enkel intern zijn. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van de Rabobank Groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument, aldus de bank.

⁵ Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

- 3.24 Wat de duur van de registraties betreft, heeft de bank geconcludeerd dat de aard van de gedragingen en de mate van verwijtbaarheid ervoor zorgen dat een registratieduur van acht jaar redelijk en proportioneel is. 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 redelijk en proportioneel. Voorts is het volgens de bank aan de consument om aan te tonen dat zij daadwerkelijk een zwaarwegend belang heeft bij verlaging van de registratieduur en dat dit belang dient te prevaleren boven het belang van de bank. Volgens de bank heeft de consument echter geen enkel belang naar voren gebracht, zodat het belang van de bank dient te prevaleren.
- 3.25 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 bunq-betaalrekening 2 ter beschikking is 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.
- 3.26 Met betrekking tot de *duur* van de termijn die de bank heeft gekozen (acht jaar) overweegt de commissie dat, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, een registratieduur van acht jaar (en dus tot en met 27 juni 2031) passend is. Voor de commissie weegt mee dat de consument geen enkele verklaring heeft gegeven voor hoe de fraude heeft kunnen plaatsvinden. Ook speelt voor de commissie een rol dat de consument geen enkel belang heeft aangevoerd waarom de registratieduur verkort zou moeten worden. Bovendien is het de commissie gebleken dat de consument een betaalrekening heeft bij ABN AMRO Bank N.V.; zij kan dus bankieren. Ten slotte is voor de commissie van belang dat de gevolgen van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister voor de consument meevallen, nu deze slechts intern (binnen de organisatie van de bank) werken. Al met al is een registratieduur van acht jaar voor de consument naar het oordeel van de commissie proportioneel.

De bank hoeft de bancaire relatie met de consument niet te herstellen

- 3.27 Ten slotte 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 van de Algemene Bankvoorwaarden⁶ bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen.

⁶ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

De omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.⁷ In deze klachtprocedure 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 betrokkenheid van de consument bij de fraude is dat naar het oordeel van de commissie geen onaanvaardbaar standpunt.

Ambtshalve toetsing

- 3.28 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.29 De conclusie is dat de bank de registraties van de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. De bank hoeft ook de duur van deze registraties (acht jaar) niet te verkorten en de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 zes 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

⁷ Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.



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:
 - a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 - 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; of
 - 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.

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 vervoerding 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, beraadslagt 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 beraadslagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

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.

Burgerlijk Wetboek (BW)

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.