

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0346

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	30 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar incidentenregister, externe verwijzingsregister (EVR), de gebeurtenissenadministratie en het interne verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar omdat de betaalrekening van de consument gebruikt is voor de ontvangst van geld dat afkomstig is uit fraude. De consument heeft iedere betrokkenheid bij fraude ontkend en gevorderd dat zijn gegevens uit deze registers worden verwijderd. Ook vordert hij een schadevergoeding. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit haar registers en dat de klantrelatie niet hersteld hoeft te worden. Verder heeft de consument geen recht op schadevergoeding. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument, inclusief de aanvullingen daarop; 4) de dupliek van de bank en 5) de brief van de consument om tijdens de hoorzitting voor te lezen.
- 1.2 De commissie heeft partijen opgeroepen voor een hoorzitting. Omdat de consument zich tot driemaal toe kort voor een georganiseerde hoorzitting afmeldde, heeft de commissie besloten de zaak op grond van de stukken te beslissen.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 24 juli 2023 heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank (hierna: de betaalrekening). Aan de betaalrekening is een betaalpas gekoppeld met een daarbij behorende pincode. Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard (zie relevante bepalingen in de bijlage). De consument heeft de bankierenapp van de bank op 15 augustus 2023 geïnstalleerd op zijn mobiele telefoon (hierna ook: de telefoon van de consument). Hierna heeft de consument geen transacties van of naar de betaalrekening uitgevoerd.
- 2.2 Op 4 oktober 2023 om 19:17 uur is de limiet van de betaalpas van de consument verhoogd naar € 5.000,-. Deze limietverhoging werd bevestigd met de telefoon van de consument. De bank heeft om 19:17 uur een bevestigingse-mail van die limietverhoging naar de consument gestuurd. In deze bevestigingse-mail is opgenomen:
- “De pinlimiet van uw betaalpas is aangepast. U kunt op 4 oktober 2023 tot en met € 5.000,00 contant geld opnemen bij geldautomaten in Nederland.*
- Meer informatie*
Heeft u een vermoeden van fraude? Of denkt u dat iemand toegang heeft tot uw gegevens? Meld het dan meteen. Bel dan SNS Klantenservice: 030-633 30 00.”
- 2.3 De consument heeft op 4 oktober 2023 om 19:31 uur een e-mail gestuurd naar info@sns.nl, met de hiervoor geciteerde e-mail en daarbij de tekst:
- “Ik krijg deze email binnen, is dit een neppe email of een echte ?? Ik heb niets verhoogd zelf. Dit is een nieuwe rekening die ik geopend heb om verhuur inkomsten op te incasseren van huurders, echter nog niet gebruikt.*
- Laat me even weten wat en hoe ??”*
- 2.4 Op de website van de bank is vermeld dat de doorlooptijd voor de beantwoording van e-mails aan info@sns.nl twee werkdagen is.
- 2.5 Op 4 oktober 2023 om 21:03 uur werd een bedrag van € 2.150,55 bijgeschreven op de betaalrekening. Dat geld was afkomstig van een slachtoffer van bankhelpdeskfraude. Het slachtoffer heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. Na ruim een uur is het op de betaalrekening bijgeschreven bedrag in twee delen nagenoeg volledig contant opgenomen met de betaalpas van de consument.
- 2.6 Op 5 oktober 2023 hebben de bank en de consument telefonisch contact met elkaar gehad over de limietverhoging en de bijschrijving op de betaalrekening van de consument op 4 oktober 2023.

De bank heeft naar aanleiding van dat telefoongesprek de rekening van de consument geblokkeerd. Eveneens op 5 oktober 2023 meldde een andere bank dat een klant van haar slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude en het bedrag van € 2.150,55 heeft overgemaakt naar de betaalrekening van de consument.

- 2.7 Op 4 oktober 2023 is er vanaf 13:55 uur tot en met 19:14 uur (vlak voor de limietverhoging) 10 keer ingelogd in de bankierenapp van de consument met de mobiele telefoon van de consument. Vervolgens is op die dag tussen 19:19 uur en 5 oktober 2023 01:18 uur tientallen keren ingelogd in de bankierenapp van de consument, vanaf zijn mobiele telefoon.
- 2.8 Op 16 oktober 2023 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat zij de klantrelatie met hem beëindigt.
- 2.9 In een brief van 24 of 25 oktober 2023 van de bank aan de consument is opgenomen:

“U ontvangt deze brief vanwege betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van € 2.150,55 op 4 oktober 2023 ten gunste van uw rekening (...).

Het frauduleus overboeken van een bedrag naar een bepaald rekeningnummer gebeurt niet zonder reden; het doel is om dat bedrag in handen te krijgen. (...) Dit rechtvaardigt dan ook de conclusie dat u betrokken bent geweest bij de fraude, of de fraude op enigerlei wijze heeft gefaciliteerd door bijvoorbeeld uw rekening of bankpas aan een derde af te staan.

Daarom hebben wij uw persoonsgegevens opgenomen in de gebeurtenissenadministratie, het daaraan gekoppelde intern verwijzingsregister (IVR), het incidentenregister en daaraan gekoppelde extern verwijzingsregister (EVR) van de Volksbank.

(...)

Op 5 oktober 2031 verwijderen we uw persoonsgegevens weer uit deze registers.”

- 2.10 Op 30 oktober 2023 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van gekwalificeerde diefstal van zijn bankgegevens in/uit zijn kantoor.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument klaagt over de registratie van zijn persoonsgegevens in het incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR. Volgens de consument mocht de bank geen conclusies trekken zonder over de juiste feiten en omstandigheden te beschikken. De consument ontkent betrokken te zijn bij de fraude. Hij ervaart dat de bank hem als verdachte heeft bestempeld, zonder enig fatsoenlijk onderbouwd onderzoeksrapport. Hij vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit die registers verwijderd en haar beschuldigingen jegens hem herziet. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 25.000,-.

Tijdens de klachtenprocedure heeft de consument aan zijn klacht toegevoegd dat hij weer volledig gebruik wil kunnen maken van zijn bankrekening, zonder verdere blokkades of beperkingen. De consument heeft het volgende naar voren gebracht over zijn klacht.

- 2.12 Toen de consument de e-mail over de limietverhoging ontving op 4 oktober 2023, dacht hij dat dit misschien een nep e-mail was, omdat hij zelf de limiet niet verhoogd had. Hij heeft via WhatsApp een screenshot naar vrienden gestuurd met de vraag of zij dachten dat de e-mail over de limietverhoging echt of nep was. De consument heeft een screenshot van dit WhatsApp gesprek overgelegd. Ook heeft de consument na ontvangst van de bevestigingsmail van de limietverhoging zijn mobiele telefoon opgehaald uit zijn kantoor. Vervolgens heeft hij via de bankierenapp een e-mail gestuurd naar de bank, met een screenshot van de e-mail over de limietverhoging om te vragen of het een echte of nep e-mail was. Als de bank sneller op zijn e-mail gereageerd had, was dit voorkomen.
- 2.13 De consument heeft na de limietverhoging meermaals ingelogd in de app om te kijken of er iets was gebeurd met zijn betaalrekening.
- 2.14 Dezelfde avond/nacht heeft de consument gebeld met de fraudedesk en die heeft de bankierenapp en de betaalpas van de consument geblokkeerd, hij wist ook niet waar die waren.
- 2.15 De consument weet niet hoe de papieren, betaalpas en pincode van de betaalrekening in handen van derden gekomen zijn. Ze lagen allemaal bij elkaar in een envelop in zijn werktas in zijn kantoor, denkt hij. De mobiele telefoon heeft de consument wel tot zijn beschikking, maar die lag in de middag van 4 oktober 2023 op zijn kantoor.
- 2.16 Dat de consument de betaalrekening op 4 oktober 2023 nog niet actief in gebruik had genomen, komt door het volgende. Hij heeft de betaalrekening geopend om huurinkomsten op te ontvangen, dat heeft hij ook aan de bank kenbaar gemaakt toen hij de betaalrekening opende. De consument heeft de huurders echter pas eind september 2023 geïnformeerd over het nieuwe rekeningnummer. Toen de bank hem vroeg waarom hij het geld op zijn betaalrekening ontvangen heeft, heeft hij geantwoord dat hij dacht dat het huurinkomsten zouden zijn. Omdat hij die inkomsten op zijn betaalrekening verwachtte.
- 2.17 De dader of daders van de frauduleuze activiteiten zijn inmiddels aangehouden door de politie. De bank heeft geen adequaat gevolg gegeven aan de meldingen van de consument. De bank blijft de consument beschuldigen zonder dat zij de feiten naar behoren heeft onderzocht.
- 2.18 Andere banken hebben de beslissing van de bank gevolgd: Rabobank heeft de rekeningen van de consument al opgezegd. Dat leidt tot aanzienlijke beperkingen in de toegang van de consument tot rekeningen en financiële diensten. Dit leidt tot onnodige stress en financiële instabiliteit.

Ook andere financiële dienstverleners kunnen door de handelingen van de bank aangezet worden om de rekeningen van de consument op te zeggen of zijn kredietmogelijkheden te beperken. Dat zou leiden tot een kettingreactie van financiële problemen.

- 2.19 De consument heeft zijn schade van € 25.000,- als volgt berekend. € 7.500,- voor juridische bijstand; € 6.000,- aan gederfde inkomsten vanwege de tijd die de consument als ondernemer noodgedwongen zelf in deze zaak heeft gestoken (40 uur maal € 150,- per uur); € 1.450,- aan reiskosten en verloren werktijd door aanwezigheid bij de hoorzitting; € 3.750,- aan verwerking van gemiste betalingen doordat de rekeningen van de consument geblokkeerd waren en kosten voor het inhuren van administratieve hulp om achterstanden in de administratie bij te werken; € 5.000,- aan imagoschade en € 2.500,- voor stress en psychisch leed. In totaal € 25.000,-. Daarnaast heeft het besluit van de bank ook gevolgen voor de toekomstige relaties van de consument met andere banken. Deze situatie leidt tot potentiële verdere schade die moeilijk in geld is uit te drukken, maar de consument stelt dat deze gevolgen een reële beperking vormen op zijn toekomstige financiële handelingsvrijheid.

Het verweer

- 2.20 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

Te beoordelen vragen

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit het EVR, het incidentenregister, de gebeurtenissenadministratie en het IVR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat toelichten. Verder is voorgelegd of de bank de betaalrekening van de consument moet herstellen en of zij een schadevergoeding aan de consument moet betalen. Ook dat hoeft de bank allebei niet te doen en ook dat wordt toegelicht.

Juridisch kader

- 3.2 Elke bank houdt een incidentenregister bij. Als zich een incident voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

- 3.3 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen, door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident betrokken was op te nemen in het EVR, een systeem waar alle bij het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangesloten banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in haar incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.
- 3.4 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.
- 3.5 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden.¹ De eisen voor registratie in het incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het PIFI. Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.²

Beoordeling registratie in het EVR

- 3.6 De consument en de bank zijn het erover eens dat de betaalrekening gebruikt is voor de ontvangst van geld dat uit fraude afkomstig is: het bedrag van € 2.150,55 dat vanaf de bankrekening van de benadeelde is overgemaakt. Zij twisten echter over de vraag in hoeverre de consument hierbij betrokken is.
- 3.7 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie leiden dat de consument betrokken is bij het plegen van een strafbaar feit, te weten (betrokkenheid bij) fraude in de zin van (medeplichtigheid aan) oplichting en/of witwassen, oftewel dat hij als geldezel (ook wel moneymule genaamd) gefungeerd heeft. Voor de limietverhoging en de contante opname zijn de betaalpas, pincode, mobiele telefoon en inlogcode voor de bankierenapp van de consument gebruikt.

¹ Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).

² Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4).

De gebeurtenissen hebben zich bovendien in een kort tijdsbestek voorgedaan: enkele minuten na de limietverhoging, die met de mobiele telefoon van de consument uitgevoerd is, heeft de consument dezelfde mobiele telefoon gebruikt om de e-mail over de limietverhoging door te sturen naar bank. Verder vindt de bank het opvallend dat de betaalrekening niet gebruikt werd vóór de fraude en dat de consument voor en na de frauduleuze bijschrijving ongeveer 50 keer heeft ingelogd in de bankierenapp, terwijl hij in de periode van 15 augustus 2023 tot 18 september 2023 slechts 7 keer heeft ingelogd. De consument stelt dat hij vrienden heeft gevraagd naar de geldigheid van de bevestigingsmail van de limietverhoging, maar in het WhatsApp-gesprek is niet te zien op welke datum deze berichten verzonden zouden zijn. Bovendien is een dergelijk chatgesprek onvoldoende om de betrokkenheid van de consument te ontkrachten. Dat de consument een e-mail naar de bank gestuurd heeft naar aanleiding van de bevestigingsmail over de limietverhoging is ook onvoldoende om aan te nemen dat de consument niet betrokken was bij de fraude. Als de consument de bank had willen attenderen op de limietverhoging, had hij de bank namelijk moeten bellen, zoals ook in de bevestigingsmail vermeld is. Een e-mail sturen is niet geschikt, omdat de beantwoording van e-mails aan info@sns.nl een doorlooptijd van twee werkdagen heeft.

- 3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is hiervoor weergegeven onder overwegingen 2.11 tot en met 2.17.
- 3.9 De commissie overweegt als volgt. In zaken waarbij een geldezel 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 betaalpas en door het intoetsen van de juiste pincode kunnen worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarvoor wordt vaak vlak vóór de storting de limiet voor contante opnames bij geldautomaten verhoogd en de rekening leeggemaakt (of leeg gehouden, in geval van een nieuwe rekening).
- 3.10 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 hij zijn betaalpas, pincode en daarmee zijn betaalrekening aan de fraudeurs(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de fraudeur(s), zodat de gelden snel daarna met de bijbehorende betaalpas en door het intoetsen van de juiste pincode konden worden opgenomen bij een geldautomaat. Naar het oordeel van de commissie kan zijn handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.
- 3.11 Tot 4 oktober 2023, de dag van de betreffende overboeking, werd de betaalrekening niet gebruikt en was de betaalrekening dus leeg. Op die dag is via de bankierenapp de pinlimiet van de betaalpas van de consument verhoogd.

Dit is gedaan met de mobiele telefoon van de consument, terwijl de consument niet heeft toegelicht hoe iemand anders aan de inlogcodes voor zijn mobiele telefoon en bankieren-app kon komen. Hij heeft alleen verklaard dat de papieren, betaalpas en pincode in zijn werktas zaten. De consument heeft een e-mail gestuurd over de limietverhoging, maar dat is niet de juiste manier om de bank te attenderen op misbruik van de betaalrekening. De consument had dat kunnen weten omdat in de bevestigingse-mail van de limietverhoging staat hoe hij de bank daar wel op had moeten attenderen: telefonisch. Ook het WhatsApp-gesprek is onvoldoende om de betrokkenheid van de consument te ontkrachten.

- 3.12 Een paar uur na de limietverhoging werd een bedrag van € 2.150,-, dat afkomstig was van fraude, op de betaalrekening bijgeschreven. Fraudeurs zorgen ervoor dat geld wordt bijgeschreven op een betaalrekening waar zij toegang toe hebben. Zonder toegang tot de betaalrekening zou het voor de fraudeurs geen zin hebben om het geld over te laten maken naar de betaalrekening van de consument. Vrijwel onmiddellijk na de bijschrijving is in totaal € 2.100,- met de betaalpas van de consument opgenomen bij een geldautomaat, waarbij direct de juiste pincode is ingetoetst. De consument heeft bovendien op 4 oktober 2023 en de eerste uren van 5 oktober 2023 heel vaak ingelogd in de bankierenapp. De consument stelt dat hij dat deed omdat hij vanwege de opmerkelijke limietverhoging wilde controleren of er niets vreemds gebeurde. Er werd echter ook al vóór de limietverhoging op 4 oktober 2023 tussen 13:55 uur en 19:14 uur 10 keer ingelogd in de bankierenapp. De consument heeft daar geen verklaring voor gegeven. Uitgaande van zijn stelling dat hij de mobiele telefoon in zijn kantoor had laten liggen, zou een derde dus in die middag in een tijdsbestek van ruim 5 uur 10 keer ongezien hebben ingelogd met de mobiele telefoon van de consument. Zonder nadere verklaring van de consument, die hij niet gegeven heeft, vindt de commissie dat niet aannemelijk. Verder vond pas op 5 oktober 2023 telefonisch contact plaats tussen de bank en de consument, waarbij onduidelijk is of dit op initiatief van de consument of van de bank plaatsvond.
- 3.13 De consument stelt dat een paar duizend euro op zijn betaalrekening hem niets interesseren. Hij heeft voor miljoenen aan vastgoed en heeft genoeg geld en vermogen om goed te kunnen leven. De commissie laat in het midden of de consument 'voor het geld' zijn betaalrekening ter beschikking heeft gesteld. Ook als dat niet de reden was om zijn betaalrekening ter beschikking te stellen, betekent dat immers niet dat de consument dat niet gedaan kan hebben.
- 3.14 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument de conclusie heeft mogen trekken dat sprake was van schuldwitwassen. Dit heeft zich geuit in betrokkenheid van de consument bij de fraude door als geldezel te fungeren. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat zijn betaalrekening zou worden gebruikt voor de opname van geld dat uit misdrijf afkomstig was en kan zijn handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt. Daarmee is voldaan aan de in overweging 3.5 genoemde maatstaf.

Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

- 3.15 De volgende vraag is of de bank het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen (artikel 5.2.1 PIFI). De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.³ Dit volgt ook uit de AVG: artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG bepaalt dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is 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.
- 3.16 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 andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. 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 EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.17 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan proportioneel is. 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.⁴ Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraudegerelateerd gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.
- 3.18 De consument heeft in zijn algemeenheid gesteld dat de registraties hem belemmeren bij het afsluiten van financiële diensten. De bank heeft erop gewezen dat, na het plaatsen van de registraties, slechts één keer het EVR-register geraadpleegd is door een andere financiële dienstverlener. De commissie begrijpt dat de registraties impact hebben op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit waartegen financiële instellingen (andere banken) moeten worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.

³ Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR2011:BQ8097 (overweging 3.3).

⁴ GC Kifid nr. 2016-302.

- 3.19 Ten aanzien van de registratieduur van 8 jaar oordeelt de commissie dat deze gerechtvaardigd is gelet op de ernst van de gedraging. De bank stelt dat een registratieduur van 8 jaar proportioneel is, omdat de consument op geen enkele wijze heeft meegewerkt aan het onderzoek. De betrokkenheid van de consument bij – dan wel het faciliteren van – de bankhelpdeskfraude is dusdanig ernstig en schadelijk voor de benadeelden dat de consument een bedreiging vormt voor cliënten, de integriteit van het financiële stelsel en de maatschappij in het algemeen. De consument heeft enkel tegenstrijdig en onjuist verklaard en heeft hij een alternatief scenario op geen enkele wijze met bewijs kunnen onderbouwen, aldus nog steeds de bank. De commissie ziet geen grond voor een kortere registratieduur. De bank heeft een groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen. Dit belang van de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie dan wel verkorten van de duur.
- 3.20 De consument heeft niet gesteld en ook anderszins is niet gebleken dat de registraties nu niet proportioneel zijn omdat de consument dringend een nieuwe financiële dienst nodig heeft. Mocht de consument in de toekomst tegen concrete problemen aanlopen (zoals bij het kopen van een woning met een hypothecaire geldlening of het opstarten van een bedrijf), dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.

Beoordeling van de registratie in het incidentenregister

- 3.21 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het incidentenregister blijven staan.

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

- 3.22 Met betrekking tot de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in haar interne registers mocht overgaan, wordt het volgende overwogen. De gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. 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 schuldwitwassen. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registraties in de onderhavige interne registers van de bank te handhaven, eveneens voor een periode van 8 jaar.

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

- 3.23 De consument vordert dat de bank zijn rekeningen weer aan hem beschikbaar stelt, zonder blokkades. Voor zover de consument daarmee vordert dat de bank de relatie met hem herstelt, overweegt de commissie als volgt.
- 3.24 De betaalrekening werd volgens de consument door hem geopend om huurinkomsten op te ontvangen. Mogelijk is de betaalrekening dan ook een zakelijke rekening en de commissie is in dat geval niet bevoegd om klachten te behandelen over zakelijke rekeningen.
- 3.25 Voor zover de betaalrekening geen zakelijke rekening is, maar een privérekening, is de commissie wel bevoegd en geldt het volgende. Op grond van artikel 35 ABV is de bank bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage).
- 3.26 Gelet hierop en op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is de opzegging niet onaanvaardbaar. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie. De consument stelt niet dat hij in het geheel geen betaalrekening meer heeft. Als dat wel zo is, zou hij een basisbetaalrekening kunnen aanvragen.

Schadevergoeding

- 3.27 Tot slot de vordering van de consument tot het betalen van schadevergoeding. Omdat de commissie van oordeel is dat de bank haar maatregelen jegens de consument mocht nemen, is er geen grond om een schadevergoeding aan de consument toe te wijzen. Daarnaast is de schade onvoldoende onderbouwd en staat vast dat een deel van de schade niet geleden is (kosten voor deelname aan een zitting). Ook deze vordering wordt daarom afgewezen.

Ambtshalve toetsing

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

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 april 2024, 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 2 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 2 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 2024, 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

Deze bijlage bevat relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden, het Burgerlijk Wetboek, de AVG, de UAVG en het PIFI.

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

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.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

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.

AVG

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „persoonsgegevens”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) „verwerking”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

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 openen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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:

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.

(...)

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.

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

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

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'

4.1.2 Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

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

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

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 Extern 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 onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

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

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.

Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.