

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0762**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, mr. E.C. Ruinaard, mr. J van der Groen, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

|                 |  |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 11 oktober 2023  |
| Klacht van      | De consument   |
| Tegen           | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak  | Bindend advies   |
| Uitkomst        | Vorderingen afgewezen  |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                                 |

### **Samenvatting**

Registratie persoonsgegevens. De consument is geen klant bij de bank en de bank heeft zijn persoonsgegevens geregistreerd omdat iemand die wel klant is bij de bank frauduleus geld heeft overgemaakt naar de betaalrekening van de consument bij een andere bank. Toen de consument hiertegen bezwaar maakte, vroeg de bank hem zijn legitimatiebewijs te mailen. De consument heeft een klacht ingediend over het opvragen van zijn legitimatiebewijs per e-mail en over de registratie van zijn persoonsgegevens. De commissie stelt vast dat de bank uiteindelijk het bezwaar van de consument behandeld heeft, zonder ontvangst van een kopie van zijn legitimatiebewijs. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bank mocht overgaan tot registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank de persoonsgegevens in het Incidentenregister mocht opnemen, maar die registratie is inmiddels verwijderd. De commissie wijst de resterende vorderingen van de consument af.

### **I. Procedure**

I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank. Na de hoorzitting heeft de bank op 16 januari 2023 een e-mail gestuurd met aanvullende informatie en de consument heeft daarop gereageerd op 19 januari 2023. Deze berichten zijn met goedkeuring van de voorzitter aan het procesdossier toegevoegd. Vervolgens heeft de commissie een tussenuitspraak in een andere zaak aan beide partijen voorgelegd en hen in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. De bank heeft daarop gereageerd. Na uitbreiding van de commissie met twee aanvullende leden, heeft de commissie vragen gesteld aan de bank.

De bank heeft op die vragen gereageerd en de consument heeft gereageerd op de reactie van de bank. Ook deze stukkenwisselingen zijn aan het procesdossier toegevoegd.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 januari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader de heer [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam 2], medewerker afdeling Veiligheidszaken, de bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. F.J. Laagland, advocaat te Eindhoven.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de commissie uitgebreid met de leden mr. E.C. Ruinaard en mr. J van der Groen. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument is geen klant van de bank, hij houdt een betaalrekening aan bij ING Bank (hierna: de ING-rekening). Op 31 augustus 2021 was het saldo op de ING-rekening van de consument ongeveer € 150,-. De consument heeft dit bedrag op die dag overgemaakt naar zijn spaarrekening, zodat de ING-rekening daarna (zo goed als) leeg was.
- 2.2 Op 2 september 2021 heeft een rekeninghouder van de bank (hierna: de rekeninghouder van de bank) € 4.150,78 overgemaakt naar de ING-rekening van de consument. ING Bank heeft deze betaling met behulp van haar detectiesysteem opgemerkt en heeft de consument gevraagd om toestemming om het bedrag van € 4.150,78 terug te betalen aan de rekeninghouder van de bank. De consument heeft daarmee ingestemd en het geld is teruggeboekt. De rekeninghouder van de bank heeft bij de politie aangifte gedaan van Whatsappfraude.
- 2.3 Op 11 september 2021 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de betaalkas van zijn ING-rekening.
- 2.4 Op 15 november 2021 heeft de bank een aangetekende brief gestuurd naar de consument. Daarin is vermeld dat de bank de persoonsgegevens van de consument per 2 september 2021 heeft opgenomen in haar Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR).

In de brief is dit als volgt toegelicht:

*“Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen:*

*Uw betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van 4.150.78 euro op 02-09-2021 ten gunste van uw rekening bij de ING Bank met nummer (...). Hiervan is aangifte gedaan bij de politie.”*

- 2.5 De brief van 15 november 2021 vermeldt verder dat de gegevens van de consument op 2 maart 2022 verwijderd worden uit het Incidentenregister en op 2 september 2029 uit het IVR.
- 2.6 De consument heeft, in reactie op de brief van 15 november 2021, op 10 december 2021 een bezwaarschrift gemaild naar de bank. Dezelfde dag reageerde de bank daarop met het verzoek een kopie van zijn legitimatiebewijs te mailen, zonder zichtbaarheid van BSN. Daar was de consument niet toe bereid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument klaagt zich over de registratie van zijn persoonsgegevens in de registers van de bank. Volgens de consument mocht de bank zijn gegevens daar niet in opnemen, omdat hij geen klant is van de bank. De consument stelt bovendien dat de bank zijn persoonsgegevens op illegale wijze verkregen heeft. Daarnaast stelt de consument dat hij niets te maken heeft met de frauduleuze overboeking.
- 2.8 Verder klaagt de consument zich erover dat de bank zijn bezwaar niet in behandeling genomen heeft omdat hij geen kopie van zijn legitimatiebewijs gemaild heeft. Dat is volgens de consument de meest onveilige manier om gegevens te delen.
- 2.9 De consument vordert dat de bank zijn bezwaar in behandeling neemt zonder kopie legitimatiebewijs en dat zij zijn gegevens uit al haar systemen verwijdert. Bovendien vordert de consument € 100.000,- schadevergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2022, omdat volgens de consument toekomstgericht vanwege deze registratie financiële schade voor kan komen.

#### *Het verweer*

- 2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.11 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister, maar zijn persoonsgegevens zijn daar al verwijderd. De bank gaat daarom niet in op de registratie in het Incidentenregister.
- 2.12 De bank heeft de consument gevraagd zich te legitimeren in het kader van zijn bezwaar, zodat de bank zijn identiteit kan vaststellen.

Volgens de consument heeft de bank zijn persoonsgegevens op illegale wijze verkregen, maar de bank heeft die gegevens ongevraagd van ING Bank ontvangen. De consument zal zich hierover tot ING Bank moeten wenden, niet tot de bank.

- 2.13 Bij de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR heeft de bank voldaan aan de vereisten die daarvoor gelden. Voor registratie in de interne registers is vereist dat aannemelijk is dat een vermoeden van betrokkenheid bij fraude aanwezig is en daaraan is volgens de bank ruimschoots voldaan.

### 3. De beoordeling

#### *Te beoordelen vragen*

- 3.1 Aan de commissie zijn twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de bank voor de behandeling van het bezwaar van de consument mocht verlangen dat hij een kopie van zijn legitimatiebewijs per e-mail zou verzenden. De tweede vraag is of de bank de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit haar registers. Deze vragen worden als volgt beantwoord.

#### *Legitimatiebewijs per e-mail*

- 3.2 Toen de consument bezwaar wilde maken tegen de brief van de bank van 15 november 2021, heeft de bank hem verzocht zich te legitimeren door een kopie van zijn legitimatiebewijs te mailen. Vervolgens heeft de consument zijn klacht bij Kifid voorgelegd. Nadat Kifid de klacht naar de bank heeft doorgestuurd, heeft de bank op de klacht gereageerd zonder het legitimatiebewijs van de consument te hebben ontvangen.
- 3.3 Tijdens de hoorzitting heeft de bank ten eerste toegelicht dat niet alle medewerkers van de bank ervan op de hoogte zijn dat de afdeling Veiligheidszaken kopieën van legitimatiebewijzen opvraagt in geval van bezwaar tegen registraties, omdat alleen de afdeling Veiligheidszaken toegang heeft tot dit soort dossiers. Verder hanteert de bank naar aanleiding van rechtspraak over het opvragen van legitimatiebewijzen inmiddels een andere werkwijze, waarbij niet altijd om een kopie van een legitimatiebewijs gevraagd wordt. In de situatie van de consument zou de bank tegenwoordig niet meer om een kopie van zijn legitimatiebewijs vragen.
- 3.4 De consument heeft gevorderd dat zijn bezwaar in behandeling wordt genomen zonder dat hij zijn legitimatiebewijs hoeft te mailen. De commissie stelt vast dat dit inmiddels is gebeurd, zodat er verder niets toe te wijzen valt in het kader van dit klachtonderdeel.

### *Geen klant van de bank*

- 3.5 De consument klaagt zich over de verwerking van zijn persoonsgegevens door de bank, omdat hij geen klant is van de bank. Volgens de consument heeft de bank daarom niet het recht om zijn persoonsgegevens te verwerken. De consument heeft daarbij opgemerkt dat de bank zijn gegevens op illegale wijze verkregen heeft. Zoals door de bank terecht opgemerkt is, heeft ING Bank besloten om de gegevens van de consument ongevraagd te delen met de bank. Bovendien betwist de bank dat de uitwisseling van gegevens onrechtmatig was. Daarbij verwijst de bank naar het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 2021 (PIFI, waarover later meer). Daarin is inderdaad een grondslag voor uitwisseling van persoonsgegevens opgenomen en er is geen aanwijzing dat die grondslag geschonden is. De enkele stelling van de consument dat de bank zijn persoonsgegevens op illegale wijze verkregen heeft, is dan ook onvoldoende feitelijk onderbouwd om vast te stellen dat die stelling klopt.
- 3.6 Verder stelt de commissie voorop dat het enkele feit dat de consument geen klant is van de bank, niet tot het oordeel leidt dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet mag verwerken. Wel moet voldaan zijn aan de eisen die gesteld worden aan de verwerking van persoonsgegevens. Hierna wordt de verwerking per register van de bank besproken, te beginnen met het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

### *Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie*

- 3.7 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en deze twee registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.
- 3.8 Op de verwerking van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van toepassing. In de onderhavige zaak staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen naar aanleiding van een gebeurtenis, te weten de beweerdelijke betrokkenheid van de consument bij fraude (schuldwitwassen).

Het begrip fraude is weliswaar een verzamelbegrip en geen strafbaar feit, maar het verwijst wel naar strafbare feiten.<sup>1</sup>

- 3.9 Bij de verwerking van strafrechtelijke gegevens geldt het volgende. Op grond van artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens 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. Volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard 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.
- 3.10 Volgens de Hoge Raad geldt voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens als uitgangspunt dat ze in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat ze een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een politieaangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren.<sup>2</sup> Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het strafbare gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.<sup>3</sup>

*Is hier sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld?*

- 3.11 Voor schuldwitwassen is vereist dat de betrokkene, dus de consument, redelijkerwijs moest vermoeden dat het voorwerp (geld) afkomstig is uit enig misdrijf. Tussen partijen staat vast dat de rekeninghouder van de bank € 4.150,78 heeft overgemaakt naar de ING-rekening van de consument. Ook staat vast dat de rekeninghouder van de bank dit bedrag heeft betaald in de veronderstelling dat het geld bestemd was voor betaling van een factuur die haar dochter zou hebben gekregen. De consument stelt dat er geen sprake was van een frauduleuze betaling, maar van een foutieve betaling, aangezien hij toestemming heeft gegeven om het bedrag terug te storten.

---

<sup>1</sup> CvB Kifid nr. 2023-0015, deze uitspraak en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rechtsoverweging 4.4, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>3</sup> Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en GC Kifid 2016-061.

Voor de commissie staat echter vast dat de betaling van de rekeninghouder van de bank aan de consument het gevolg was van frauduleus handelen. Volgens het proces-verbaal van aangifte van de rekeninghouder van de bank werd zij onder valse voorwendselen ertoe bewogen om dit geld over te maken. De consument stelt dat bij de rekeninghouder van de bank een belletje had moeten gaan rinkelen, op basis van de naam van de consument bij de overschrijving en omdat hij als particuliere rekeninghouder geen factuur zal hebben opgesteld.

- 3.12 De consument stelt dat hij onschuldig is. Volgens de consument is hij ingegaan op een bericht via Instagram van ene [naam 3], iemand die hij niet kende. Die [naam 3] zou de betaalrekening van de consument willen gebruiken voor het laten uitbetalen van cryptocurrency. De consument stelt dat hij met [naam 3] had afgesproken op 1 september 2021 en dat hij in de veronderstelling was dat hij met [naam 3] geld zou gaan pinnen. Volgens de consument verschenen op de afgesproken plek twee mannen, waarvan een man de betaalpas van de consument uit zijn handen griste en bij het weglopen zei dat hij de pas de volgende dag terug zou krijgen. De consument heeft naar eigen zeggen zijn pincode niet afgegeven. Hij vermoedt dat de mannen zijn betaalpas wilden gebruiken om hem te chanteren zodat hij zijn pincode zou afgeven. De volgende dag heeft [naam 3] volgens de consument weer contact met hem opgenomen om zijn betaalpas terug te geven. De consument heeft hem echter niet getroffen omdat hij op dat moment bij de politie was.
- 3.13 Anders dan de consument, is de commissie van oordeel dat hij wel degelijk wist of had kunnen en moeten begrijpen dat hij betrokken werd bij strafbare feiten. Nog afgezien van de vraag of het logisch is om samen met een onbekende geld te gaan pinnen, had de consument in elk geval vanaf het moment dat zijn betaalpas werd afgenomen moeten weten dat er iets niet in de haak was. Het had dus op de weg van de consument gelegen om op 1 september 2021 zijn betaalpas te blokkeren en aangifte te doen bij de politie.
- 3.14 Het bedrag van € 4.150,78 is door de rekeninghouder van de bank overgemaakt naar de ING-rekening van de consument en het is niet bekend of vervolgens geprobeerd is het geld contant op te nemen of over te maken naar een andere rekening, of andere handelingen te verrichten die hiermee verband kunnen houden (zoals bijvoorbeeld het verhogen van de opnamelimiet). Of de betaalpas en bijbehorende pincode gebruikt zijn door de derden, is dus niet bekend. Wel staat vast dat de consument op 2 september 2021 zijn betaalpas niet in zijn bezit had en dat een betaalpas zonder pincode nutteloos is voor degene die zijn pas in bezit had, afgezien van contactloze betalingen in lage bedragen, met een beperkt totaalbedrag. De commissie gaat daarom niet mee met de stelling van de consument dat hij zijn pincode niet aan een ander heeft afgegeven. Daar komt bij dat de consument vlak voor 2 september 2021 ervoor gezorgd heeft dat zijn ING-rekening (nagenoeg) leeg was. De consument heeft zelf gesteld dat hij dat deed omdat hij samen met [naam 3] ging pinnen, maar dat is geen geloofwaardige verklaring.

Als zij inderdaad samen legaal geld zouden gaan pinnen, was er immers geen aanleiding om het geld van de consument veilig te stellen op zijn spaarrekening. Daarentegen past het veiligstellen van het eigen geld wel bij de situatie waarin de consument voornemens is om zijn pas en pincode uit handen te geven aan een ander, zodat die ander geen toegang heeft tot dat geld, maar wel gebruik kan maken van zijn rekening.

- 3.15 Gelet op de hiervoor geschetste feiten en omstandigheden wist de consument althans had hij redelijkerwijs moeten begrijpen dat het toegezegde geld uit een misdrijf afkomstig was en had hij daar niet in mee mogen gaan. De consument heeft weliswaar het geld laten terugbetalen aan de rekeninghouder van de bank, maar dit was pas nadat ING Bank de bijschrijving opmerkte en hierover contact opnam met de bank, terwijl de consument zijn betaalpas een dag daarvoor al niet meer had. De commissie is dan ook van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan schuldwitwassen door de consument.

#### *Proportionaliteit en subsidiariteit ten aanzien van het IVR en de Gebeurtenissenadministratie*

- 3.16 De volgende vraag is of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voldoet aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.
- 3.17 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. De inbreuk op de belangen van betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het doel van de registratie. Het belang van de bank bij registratie moet dus worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet buitenproportioneel zijn.
- 3.18 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De bank heeft haar belang bij de registraties voldoende aannemelijk gemaakt. De bank is immers, als bank van het slachtoffer, betrokken bij de onderhavige fraude. De bank heeft zich niet alleen gebaseerd op de melding van ING Bank, maar zelf ook onderzoek gedaan en geconcludeerd dat zij haar eigen organisatie en haar klanten wil beschermen. Het belang van de consument is bovendien beperkt, omdat de registers zuiver intern zijn en er geen feiten of omstandigheden blijken waaruit volgt dat de consument hinder ondervindt van de registraties. De consument heeft tijdens de hoorzitting weliswaar benoemd dat hij spijt heeft, maar gelet op zijn eerdere stellingname en opmerkingen over de fraude, is die spijtbetuinging onvoldoende voor verwijdering van de registraties.



- 3.19 Ook de registratieduur van 8 jaar is in het onderhavige geval proportioneel. Het uitgangspunt is dat de bank contractsvrijheid heeft en in dat kader mag bepalen dat zij gedurende 8 jaar voor de gebeurtenis gewaarschuwd wil blijven, voor het geval de consument in de toekomst klant zou willen worden bij de bank. De bank heeft bij bepaling van de registratieduur rekening gehouden met het gegeven dat de consument, ten opzichte van de bank, niet instaat voor zijn daden. De consument heeft bovendien geen belangen naar voren gebracht die tot een kortere registratieduur nopen.
- 3.20 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. In dit kader is relevant dat ING Bank de persoonsgegevens van de consument in het Extern Verwijzingsregister (EVR) heeft opgenomen. De consument stelt dat de bank, als de consument in de toekomst een product bij de bank wil afnemen, kan toetsen aan het EVR. De bank heeft toegelicht dat de bank daar niet op kan varen. Ten eerste heeft ING Bank, zo heeft de bank in deze procedure vernomen, de registratieduur verkort naar 3 jaar. Zoals hiervoor besproken, wil de bank gedurende 8 jaar beschermd worden. Daar komt bij dat ING Bank mogelijk over andere informatie beschikt, zodat de bank niet eenzelfde afweging kan maken als ING Bank. Gelet op deze argumenten van de bank is de commissie van oordeel dat de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie ook voldoet aan het beginsel van subsidiariteit.

#### *Het Incidentenregister*

- 3.21 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument gedurende zes maanden in het Incidentenregister opgenomen. Hoewel de gegevens inmiddels uit het Incidentenregister verwijderd zijn omdat de duur van de registratie is verstreken, ziet de commissie wel aanleiding voor een beoordeling van de vraag of de bank de gegevens van de consument daarin mocht *opnemen*, omdat de consument zich beklagt over de registratie van zijn persoonsgegevens in de systemen van de bank en gevorderd heeft dat zijn persoonsgegevens uit alle systemen van de bank verwijderd worden. Omdat de consument stelt dat de registratie van zijn persoonsgegevens door de bank in het geheel niet rechtmatig is, geeft de commissie daar een oordeel over.
- 3.22 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (U)AVG en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 2021 (PIFI). Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 PIFI, toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het PIFI en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het PIFI is gediend bij registratie. Verder geldt bij registratie van persoonsgegevens dat de belangen van de betrokken consument hierbij in acht moeten worden genomen.

De commissie zal dan ook moeten beoordelen of de registratie van de persoonsgegevens van consument past binnen het doel van het Incidentenregister.<sup>4</sup>

3.23 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister opgenomen en gelet op de klacht van de consument over de rechtmatigheid van die registratie, is het aan de bank om te stellen waarom zij daartoe mocht overgaan. De bank heeft desgevraagd echter niet gemotiveerd waarom de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister zijn opgenomen. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de opname in het Incidentenregister gerechtvaardigd was. De klacht van de consument over de verwerking van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister is dan ook gegrond. De gevorderde verwijdering uit het Incidentenregister kan niet worden toegewezen, omdat zijn persoonsgegevens al uit dit register verwijderd zijn.

#### *Schadevergoeding*

3.24 De consument vordert een schadevergoeding van € 100.000,-, maar daarbij merkt hij op dat nog geen onderbouwing mogelijk is. Vanuit deze registratie kan volgens de consument wel degelijk financiële schade voorkomen. Zonder onderbouwing kan de commissie echter geen schadevergoeding toewijzen. Deze vordering wordt dan ook afgewezen.

## **4. De beslissing**

De vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR wordt afgewezen.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

---

<sup>4</sup> Vgl. Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:654, onder 2.1 e.v.

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

In deze bijlage zijn relevante artikelen uit de AVG, de UAVG en het PIFI opgenomen.

### **Relevante artikelen uit de AVG**

#### **Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking**

*1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*

*(...)*

*f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.*

#### **Artikel 10 Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten**

*Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.*

### **Relevante artikelen uit de UAVG**

#### **Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard**

*(...)*

*2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoefte 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.

## **Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021**

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

### 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 (...)

### **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.

(...)

### **3.2 De uitwisseling van gegevens in het kader van onderzoek onder het Protocol**

3.2.1 De gegevens in het Incidentenregister kunnen door de afdeling Veiligheidszaken voor zover noodzakelijk in het kader van het onderzoeken van een Incident, worden uitgewisseld overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.2 Protocol.

#### **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).

(...)