

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0872

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van 8 jaar omdat de consument als geldezel heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval, de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen. De commissie is van oordeel dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister dient te worden verkort tot 6 jaar. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven ongewijzigd. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

### 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de bank heeft tijdens de hoorzitting mondeling gereageerd op de repliek van de consument; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende reactie van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument samen met haar vader aanwezig. Namens de bank zijn verschenen mr. [naam 1], advocaat, mevrouw [naam 2], medewerker Veiligheidszaken en mevrouw [naam 3], juridisch secretaresse.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de consument in de gelegenheid gesteld om haar stellingen nader te onderbouwen. Dit heeft zij gedaan op 30 juni 2023. De bank heeft bij brief van 21 juli 2021 gereageerd op de aanvullende reactie van de consument.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Zij beschikte over een bankpas (hierna: de bankpas) met vertrouwelijk pincode. Zij maakte gebruik van internetbankieren. Op de relatie tussen de bank en de consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing.
- 2.2 Op 24 november 2021 is de Mobiel bankieren App van de bank (hierna: de app) geïnstalleerd op een toestel. Voor het succesvol koppelen van een toestel aan de betaalrekening zijn de RaboScanner, de bankpas en de pincode benodigd. Als de registratie is geslaagd krijgt een toestel een unieke code toegekend (hierna: token 1). Wanneer met dit toestel een opdracht wordt gegeven wordt token 1 geregistreerd in de bankadministratie.
- 2.3 Op 27 juni 2022 om 10:46 en 10:48 uur is de opnamelimiet voor contante opnames bij geldautomaten verhoogd naar € 1.990,-, respectievelijk € 5.000,-. Bij beide limietverhogingen is token 1 geregistreerd.
- 2.4 Op 13 juli 2022 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden.
- Om 13:49 en 13:58 uur is de opnamelimiet voor contante opnames bij geldautomaten opnieuw vastgezet op € 5.000,-. Token 1 is hierbij geregistreerd.
  - Om 15:38 uur is een bedrag afkomstig van bankhelpdeskfraude bijgeschreven op de betaalrekening (hierna: de frauduleuze overboeking). Een klant van een andere bank (hierna: de benadeelde rekeninghouder) is onder valse voorwendselen bewogen een bedrag van € 3.800,- over te maken naar de betaalrekening. De benadeelde rekeninghouder heeft hiervan aangifte gedaan.
  - Om 15:49 uur is door de consument een bedrag van €2.000,- opgenomen bij een geldautomaat. Hierna is de betaalrekening geblokkeerd. Een bedrag van € 1.800,- kon worden veiliggesteld.
  - Tussen 15:50 tot en met 15:51 uur heeft de consument zes pogingen gedaan om bij een geldautomaat bedragen tussen € 500,- en € 1.200,- op te nemen. Dit is niet gelukt.
  - Vervolgens heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 1.800,- over te maken naar de betaalrekening van een vriendin (hierna: de vriendin). Ook deze transactie is mislukt vanwege de blokkade van de betaalrekening.
  - Tussen 15:58 uur en 15:59 uur heeft de consument drie keer geprobeerd om een bedrag van € 1.800,- op te nemen. Ook deze transacties zijn niet geslaagd.
  - Vervolgens heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dat gesprek vroeg de consument om uitleg waarom zij het bedrag van € 1.800,- niet kon opnemen/overboeken. Tevens heeft zij de bank verzocht om de betaalrekening te deblokken.

- 2.5 Bij brief van 22 juli 2022 heeft de bank de consument gevraagd een verklaring te geven voor de gebeurtenissen die op 13 juli 2022 hebben plaatsgevonden. De consument heeft hier niet op gereageerd. De bank heeft bij aangetekende brief van 8 augustus 2022 een herinnering gestuurd aan de consument en gevraagd om een verklaring af te leggen met betrekking tot de gebeurtenissen die op 13 juli 2022 hebben plaatsgevonden.
- 2.6 Op 15 augustus 2022 heeft de consument per e-mail de volgende verklaring gegeven:
- “Wegens een bijboeking op mijn rekening hebben jullie wegens verdenking van fraude mijn rekening geblokkeerd! De bijboeking gaat om een bedrag van €3800,-. Dit bedrag is op mijn rekening gestort voor het gekostigen van een tweedehands auto. Omdat ik zelf niet in de mogelijkheid was deze kosten zelf te betalen heeft een vriend aangeboden*
- mij te helpen en heeft daardoor het bedrag maar mij overgemaakt! De verkoper van de auto vroeg of de kosten contant betaalt kon worden waardoor er €2000 van mijn rekening afgehaalt is! Toen ik het overige deel van €1800 wilde pinnen kwam ik er achter dat mijn banl geblokkeerd was en heb per direct contact met jullie opgenomem!*
- Ik hoop dat u genoeg heeft aan deze uitleg/verklaring en dat mijn rekening gedeblokkeerd kan worden!”*
- 2.7 Bij aangetekende brief van 31 augustus 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Dit in verband met de frauduleuze overboeking die op de betaalrekening is bijgeschreven.
- 2.8 Bij aangetekende brief van 15 september 2022 heeft de bank de consument laten weten dat zij de bancaire relatie met de consument over twee maanden zal beëindigen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie verwijderd. Daarnaast vordert zij herstel van de bancaire relatie. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.
- 2.10 De consument is het niet eens met het feit dat de bank haar persoonsgegevens heeft geregistreerd. De consument is slachtoffer in deze zaak en geen geldezel in de gebruikelijke betekenis van het woord. Zij heeft niet de opzet gehad om strafrechtelijke handelingen te plegen en wilde niemand benadelen. De bank heeft geen hoor en wederhoor gepleegd en is zonder de werkelijke feiten te kennen overgegaan tot registratie.
- 2.11 Hoewel de consument heeft erkend dat zij het geld afkomstig van de frauduleuze overboeking heeft gepind bij de geldautomaat, heeft zij dit niet vrijwillig gedaan. Zij is, naar zij zelf aangeeft, door kennissen (hierna: de kennissen), dat wil zeggen, vrienden van een voormalig vriendin (hierna: de vriendin) bedreigd waardoor zij zich genoodzaakt voelde hieraan mee te werken.

Voorafgaand aan de geldopname heeft zich het volgende voorgedaan. In mei/juni 2023 is de consument, zonder dat zij het wist, betrokken geraakt bij het vervoer van nautische middelen vanuit Nederland naar Frankrijk. Deze middelen werden gebruikt voor mensen-smokkel (vervoer van mensen van Frankrijk naar Engeland). Toen de consument zich realiseerde dat er iets niet in de haak was, was het al te laat en voelde zij zich niet vrij en veilig genoeg om zich terug te trekken. Nadien is de consument door de kennissen meerdere keren met geweld/de dood bedreigd. Onder deze dreiging heeft de consument een aantal keren geld afgestaan. Op een gegeven moment kon de consument hen niet meer betalen. Omdat de consument bang was voor de kennissen en vreesde dat zij haar iets zouden aandoen, heeft zij uiteindelijk haar betaalrekening ter beschikking gesteld.

- 2.12 De registraties belemmeren de consument in haar persoonlijk, financiële en maatschappelijke ontwikkeling. Zij beschikte ten tijde van het indienen van de klacht een periode niet over een eigen betaalrekening. Hierdoor is zij in betalingsproblemen gekomen. Zij kon namelijk geen salaris en toeslagen ontvangen en ook geen rekeningen betalen. In dat kader heeft de consument een schadevergoeding van € 8.000,- van de bank gevorderd. De consument heeft de secretaris van het Kifid op 1 augustus 2023 telefonisch laten weten dat zij de vordering tot schadevergoeding intrekt.
- 2.13 Ook kan de consument geen hypothecaire geldlening krijgen voor het financieren van een koopwoning.

#### *Het verweer*

- 2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissen-administratie en het IVR en zo ja, of de duur van die registraties moet worden verkort.
- 3.2 Eerst zal het juridisch kader worden geschetst waarna de zaak aan de hand van dit toetsingskader zal worden beoordeeld.

#### *Inleiding: over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR*

- 3.3 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in.

- 3.4 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, 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 systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.
- 3.5 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle 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 zijn 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.
- 3.6 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.

#### *Het beoordelingskader*

- 3.7 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(en).<sup>1</sup>
- 3.8 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021, hierna: "het PIFI", de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Daarnaast moet(en) de vastgestelde gedraging(en) een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij als een strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Dit betekent met andere woorden dat een persoon door een strafrechter veroordeeld zou kunnen worden voor een strafbaar feit. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.<sup>2</sup>

---

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

<sup>2</sup> Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

### *De beoordeling*

- 3.9 De commissie toetst hierna eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.<sup>3</sup> Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

### *Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?*

- 3.10 Zoals hiervoor in overweging 3.6 is overwogen mag een bank tot registratie in het EVR overgaan als er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit.
- 3.11 Het ter beschikking stellen van de betaalrekening en de bankpas wordt door de commissie gekwalificeerd als schuldwitwassen in de zin van artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr).<sup>4</sup> Nu de consument heeft toegegeven dat zij haar betaalrekening ter beschikking heeft gesteld, is voldaan aan het vereiste van de Hoge Raad dat er sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. In dit geval is het strafbare feit 'schuldwitwassen'.
- 3.12 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI is voldaan.

### *Is de registratie in het EVR proportioneel?*

- 3.13 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang prevaleert boven dat van de bank.
- 3.14 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van haar bankrekening iemand kon worden opgelicht. De bank en de financiële sector als geheel hebben een groot belang om fraudes zoals de fraude die hier heeft plaatsgevonden te bestrijden en te voorkomen. De bank vindt dat de consument geen openheid van zaken heeft gegeven en dat de verklaringen van de consument en/of haar ouders tegenstrijdig zijn. De bank ziet dit als een verzwarende omstandigheid.

---

<sup>3</sup> Artikel 5.1.1 van het PIFI.

<sup>4</sup> Zie onder andere GC Kifid 2020-1072, overweging 3.14 en 3.15 en GC Kifid 2022-0653, overweging 3.12.

- 3.15 Daartegenover stelt de consument dat dat zij haar betaalrekening ter beschikking heeft gesteld omdat zij werd bedreigd en zeer bang was dat haar iets zou worden aangedaan. De consument had niet de opzet om iemand te benadelen. Verder kan de consument geen hypothecaire geldlening afsluiten voor het kopen van een huis.
- 3.16 De commissie heeft de consument in de gelegenheid gesteld haar stelling, dat zij werd bedreigd door de kennissen, te onderbouwen. Als bewijs van haar stelling heeft de consument foto's overgelegd van Whatsappgesprekken op een andere telefoon. Naar de commissie aanneemt zou uit deze foto's moeten blijken dat de consument werd bedreigd. Dit volgt echter niet uit de overgelegde foto's, nu (i) dit niet blijkt uit de inhoud van de gesprekken en (ii) deze niet van een datum zijn voorzien. Hierdoor is niet vast te stellen wanneer deze gesprekken zijn gevoerd en in welke context dat is gebeurd. Verder lijkt niet het integrale Whatsappgesprek te zijn aangeleverd maar slechts delen daarvan. Ook heeft de consument niet toegelicht wat zij precies wil aantonen met de foto's. De consument heeft geen gehoor gegeven aan het verzoek van de commissie om een nadere toelichting op de foto's te geven. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consument onder bedreiging haar betaalrekening ter beschikking heeft gesteld. Dat houdt in dat dit door de consument geschetste scenario buiten beschouwing wordt gelaten.
- 3.17 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument op zichzelf, dat wil zeggen los van de door de bank gekozen registratietermijn, voldoet aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook de consument zich schuldig heeft gemaakt aan gedrag dat als een strafbaar feit kan worden gekwalificeerd en waartegen financiële instellingen (andere banken) moeten worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.
- 3.18 Gezien de omstandigheden in deze zaak, na afweging van de wederzijdse belangen van partijen, acht de commissie een registratieduur van zes jaar proportioneel. Bij het bepalen van deze termijn weegt de commissie mee, dat hoewel ter beschikking stellen van de betaalrekening zeer verwijtbaar is, er evenwel nog zwaardere feiten denkbaar zijn zodat registratie voor de maximale registratieduur van acht jaar niet juist en passend zou zijn. Om recht te doen aan de zwaarte van het verwijt dat de consument te maken valt, oordeelt de commissie dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar zes jaar.
- 3.19 De commissie heeft bij het bepalen van de registratieduur rekening gehouden met het feit dat de consument een jonge, alleenstaande moeder is. Het door de consument aangedragen argument, namelijk het niet kunnen aangaan van een hypothecaire geldlening is onvoldoende onderbouwd, dan wel onvoldoende concreet (gemaakt). Mocht de consument op dit vlak tegen concrete problemen aanlopen, dan kan zij zich met een verzoek om herziening van de registratieduur bij de bank melden en, zo nodig, opnieuw een klacht indienen bij Kifid.

### *De registratie in het Incidentenregister*

- 3.20 Gelet op het bovenstaande 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 (mogen) blijven staan. Wat betreft de duur van deze registratie overweegt de commissie dat zij geen omstandigheden ziet die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. De commissie oordeelt daarom dat deze registratieduur ook verkort dient te worden naar zes jaar.

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

- 3.21 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.
- 3.22 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ook, voor de duur van acht jaar, opgenomen in haar interne registers, dat zijn de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.
- 3.23 Omdat de registraties in de externe registers zijn toegestaan, zijn de interne registraties dat ook. Op de registratie in de interne registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven.
- 3.24 Ten aanzien van de duur van deze registraties, acht jaar, geldt dat de gevolgen minder verstrekkend zijn dan die van de externe registraties. De interne registraties zijn zuiver intern zodat zij de consument, na afloop van de registraties in het EVR, niet in de weg staan om financiële diensten bij een andere bank af te nemen. De commissie acht de duur van acht jaar daarom niet disproportioneel. De commissie ziet geen aanleiding om de duur van deze registraties in te perken, mede gelet op het interne karakter van deze registers.



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

- 3.25 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.
- 3.26 In de onderhavige zaak heeft de bank haar beweegredenen voor opzegging van de bancaire relatie toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. 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, zoals door de consument gevorderd.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.27 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 ABV 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, zulks mede gelet op de omstandigheid dat in dit geval sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde tijd welke krachtens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad in een geval als deze mag worden beëindigd als hiervoor overwogen onder 3.24.

*Conclusie*

- 3.28 De slotsom is dat de registraties in de externe registers terecht zijn, maar dat de duur daarvan moet worden verkort naar zes jaar. De klacht van de consument is in dat opzicht gedeeltelijk gegrond. De registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zijn eveneens terecht en dienen niet te worden verkort. De bank hoeft de bancaire relatie niet te herstellen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de klacht van de consument gedeeltelijk toe en beslist dat de bank de registratieduur van de externe registraties (EVR en Incidentenregister) dient te verkorten tot zes jaar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde is afgewezen.

*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 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 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 2022, 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)

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

### **2 Begripsbepalingen**

*In dit Protocol wordt verstaan onder:*

***Incident:** een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;*

#### **3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister**

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

*(...)*

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

#### **4.1 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.

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

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

#### **Artikel 6**

##### **Rechtmatigheid van de verwerking**

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

(...)

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

#### **Artikel 10**

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

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

**Relevante artikelen uit de UAVG**

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

(...)

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

**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.