

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0054

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	18 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Findio N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Findio
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Registratieduur. Belangenafweging. In verband met valsheid in geschrift en (poging tot) oplichting bij een kredietaanvraag heeft Findio de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. In een eerdere civiele procedure bij de rechtbank heeft de consument verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister gevorderd. De rechtbank heeft zijn vordering toen afgewezen. In de onderhavige klachtprocedure vordert de consument verkorting van de duur van de registraties van zijn persoonsgegevens in de externe waarschuwingsregisters in verband met disproportionaliteit. De registraties op zichzelf vecht hij niet aan. De commissie is van oordeel dat de registratieduur van de externe registraties proportioneel is en wijst de vordering van de consument af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 14 augustus 2023 en 15 augustus 2023; 3) het verweerschrift van Findio; 4) de aanvullende stukken van de consument van 22 november 2023 en 5) de reactie van Findio van 22 december 2023 op deze aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. M. Jonk, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 10 november 2023. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door mr. Jonk voornoemd. Namens Findio zijn op de hoorzitting verschenen de heer mr. [naam 1], jurist, en de heer mr. [naam 2], senior financial security officer.
- 1.4 De consument en Findio hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 Op 18 juli 2018 heeft de consument bij Findio een aanvraag voor een persoonlijke lening van € 30.000,- ingediend. Bij deze kredietaanvraag heeft de consument vervalste inkomensgegevens overgelegd.
- 2.2 Findio heeft de kredietaanvraag afgewezen en bij de politie aangifte gedaan van oplichting.
- 2.3 Op 20 juli 2018 heeft Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (hierna: CACF) namens Findio de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.
- 2.4 Op 15 augustus 2018 heeft CACF de consument namens Findio een brief gestuurd over de registratie van zijn persoonsgegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters. In deze brief staat:

“(…) Hierbij delen wij u mede dat de afdeling Financial Security van Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. de op u betrekking hebbende gegevens heeft opgenomen in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Reden hiervoor is het overleggen van vervalst bankafschrift en een vervalste salarisspecificatie bij een kredietaanvraag van € 30.000 via Findio B.V.

(…) Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat er helemaal geen inkomen van [bedrijfsnaam] binnenkomt en dat de overgelegde salarisspecificatie iemand anders toebehoort. Derhalve houden wij u verantwoordelijk voor de frauduleuze kredietaanvraag. Wij hebben uw gegevens opgenomen in EVR en gaan over tot het doen van aangifte bij de politie.

Dit incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector. Het incidentenregister is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De gegevensverwerking vindt plaats overeenkomstig het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. De duur van de vastlegging is acht jaar. Dit betekent voor u dat uw EVR registratie op 20 juli 2026 automatisch verwijderd wordt. (…)

- 2.5 In 2019 heeft de consument bij de rechtbank Amsterdam verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe waarschuwingsregisters gevorderd. Bij mondeling vonnis van 7 januari 2020 heeft de rechtbank zijn vordering afgewezen.
- 2.6 Op 31 januari 2022 heeft mr. Jonk CACF namens de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

“(…) Ik verzoek u het besluit om cliënt in het EVR op te nemen te herzien, vanwege het volgende. Cliënt heeft een zoon, genaamd [naam zoon]. [naam zoon] zit in de laatste klas van de basisschool en komt op een leeftijd dat gebruikelijk is dat hij een bankrekening krijgt.

Vanuit de ING Bank, waar cliënt een betaalrekening aanhoudt, is een brief naar cliënt uitgegaan, waarin hij wordt aangespoord om voor zijn zoon een bankrekening te openen, zodat de zoon kan beginnen met sparen.

Gelet op de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit, die ook tot uiting komen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem, verzoek ik u om de registratie in het EVR voor een periode van acht jaren te heroverwegen.

Concreet verzoek ik u dit ertoe te doen leiden dat cliënt niet langer in het EVR staat opgenomen, maar in het Intern Verwijzingsregister. (...)

CACF heeft namens Findio het verzoek van de consument afgewezen.

- 2.7 Op 5 januari 2023 heeft mr. Jonk CACF namens de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Op 11 februari 2022 heeft u uw beslissing kenbaar gemaakt, waarin u het door mij gedane verzoek heeft afgewezen.

Thans doe ik u een herhaald verzoek tot het wijzigen van de registratie in het EVR. In aanvulling op hetgeen reeds in onderstaand bericht is vermeld, en waarvan ik u verzoek dat als herhaald en ingelast te beschouwen, geef ik aan dat het ondanks inspanningen onmogelijk blijkt om voor de minderjarige zoon van cliënt een bankrekening te openen. De zoon van cliënt is sinds vorig verzoek een jaar ouder, en wordt thans nog meer dan toen van hem verwacht deel te nemen aan het maatschappelijke verkeer, ook voor zover dit ziet op het maatschappelijke betalingsverkeer. De registratie heeft derhalve grote gevolgen voor de zoon van cliënt, welke gevolgen met het verstrijken van tijd meer voelbaar worden.

Van belang voor de beoordeling van mijn verzoek acht ik tevens dat cliënt inmiddels vijf jaren zonder enig incident dat zou kunnen afstralen op een relatie met een financiële dienstverlener heeft plaatsgevonden. De noodzaak voor handhaving in het EVR is derhalve minder prudent geworden sinds vorig verzoek.

Er heeft zich tevens een nieuwe omstandigheid voorgedaan sinds mijn eerdere verzoek. Cliënt heeft een onderneming opgericht, waarvoor een zakelijke bankrekening dient te worden aangevraagd. Vanwege de EVR-registratie is het voor cliënt niet mogelijk om een zakelijke bankrekening te openen, al dan niet onder specifieke voorwaarden. Het is voor cliënt op deze wijze niet mogelijk om als ondernemer deel te nemen aan het girale betalingsverkeer. Het is onwenselijk om cliënt geen deel te laten nemen aan het girale betalingsverkeer - al dan niet onder voorwaarden - nu op deze wijze cliënt ernstig wordt bemoeilijkt om voor zijn zoon en zichzelf (op legale wijze) inkomen te genereren. (...)

CACF heeft namens Findio ook dit verzoek van de consument afgewezen.

- 2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.9 De consument vordert verkorting van de duur van de registraties van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister tot vijf jaar.

- 2.10 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de duur van de registraties van zijn persoonsgegevens in de externe waarschuwingsregisters disproportioneel is. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:
- a. De registraties van de persoonsgegevens van de consument in de externe waarschuwingsregisters hebben grote gevolgen voor zijn privésituatie en zijn niet (meer) proportioneel. Findio heeft niet genoeg naar zijn persoonlijke situatie gekeken.
 - b. Zelfs de bank waarvan de consument het rekeningafschrift heeft aangepast, heeft zijn persoonsgegevens enkel in haar interne waarschuwingsregisters opgenomen, niet in de externe waarschuwingsregisters.
 - c. Findio heeft geen schade geleden door de gedragingen van de consument die ten grondslag hebben gelegen aan de registraties van zijn persoonsgegevens. Het is gebeven bij een poging om bij Findio een lening af te sluiten, maar het is de consument niet gelukt.
 - d. De registraties van de persoonsgegevens van de consument in de externe waarschuwingsregisters zorgen ervoor dat hij geen betaalrekening kan openen. Daardoor kan hij geen salaris en geen toeslagen ontvangen. Ook kan hij daardoor geen betaalrekening openen voor zijn zoontje, die inmiddels bijna twaalf jaar is. Het is belangrijk dat zijn zoontje op deze leeftijd kan deelnemen aan het betalingsverkeer. Voor zijn dochtertje van drie jaar zou de consument een spaarrekening willen openen. Ook dat kan nu niet door de externe registraties.
 - e. ING Bank N.V. heeft de betaalrekening die de consument bij deze bank had op 14 juli 2023 geblokkeerd. Daardoor kan hij nu niet deelnemen aan het betalingsverkeer.
 - f. De consument heeft een eigen bedrijf. De registraties van de persoonsgegevens van de consument in de externe waarschuwingsregisters belemmeren hem om een zakelijke betaalrekening voor zijn bedrijf te openen.

Het verweer van Findio

- 2.11 Findio heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag die aan de commissie voorligt is of Findio de duur van de registraties van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister moet verkorten. De commissie beantwoordt die vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor de registratieduur van persoonsgegevens

- 3.2 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (20 juli 2018) was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI) van kracht.

Op grond van artikel 9.5.1 van het PIFI kan de betrokkene (in dit geval de consument) bij de verantwoordelijke (in dit geval Findio) te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden (recht van 'verzet'). Als het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt de verantwoordelijke terstond de verwerking.¹

- 3.3 Voorts bieden de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) een grondslag voor een bevel tot beperking van de duur van de registraties.²
- 3.4 In artikel 21 lid 1 AVG is bepaald dat een betrokkene te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 aanhef en onder e of f AVG (recht van 'bezwaar'). Op grond van artikel 17 lid 1 aanhef en onder c en d AVG heeft de betrokkene recht op wissing van hem betreffende persoonsgegevens indien de betrokkene overeenkomstig artikel 21 lid 1 AVG bezwaar maakt tegen de verwerking en er geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn, of wanneer de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt (recht op 'vergetelheid').
- 3.5 Volgens artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 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. Daarbij geldt dat moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van de consument niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de consument minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt.

De duur van de registraties in de externe waarschuwingsregisters is proportioneel

- 3.6 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.10. Verder heeft de commissie de consument na de hoorzitting de gelegenheid geboden om stukken over te leggen waaruit blijkt dat de externe registraties hem belemmeren om een zakelijke betaalrekening te openen voor zijn onderneming. Op 22 november 2023 heeft de consument van die gelegenheid gebruik gemaakt en diverse stukken in het geding gebracht.
- 3.7 Tegenover de stellingen van de consument heeft Findio het standpunt ingenomen dat zij de registratieduur van acht jaar gerechtvaardigd acht gelet op de specifieke omstandigheden van deze zaak. Die omstandigheden bestaan er volgens Findio uit dat er sprake is van twee incidenten, te weten valsheid in geschrift en oplichting.

¹ Zie artikel 9.5.2 van het PIFI.

² Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 28 april 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:3464, rechtsoverweging 4.7.

Volgens Findio heeft de consument haar bewust willen misleiden door zijn rekeningafschrift te vervalsen. Dit had impact op de leencapaciteit van de consument, maar ook op de manier waarop Findio hem beoordeeld zou hebben op bijvoorbeeld risico's, aldus Findio. Volgens Findio heeft de consument een vervalste loonstrook overgelegd, terwijl er sprake was van een uitkeringssituatie in plaats van een dienstverband. Gelet op het voorgaande wordt volgens Findio voldaan aan de criteria voor de registratie van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 5.2.1 van het PIFI, waarbij zij tevens rekening heeft gehouden met het proportionaliteitsbeginsel. Findio heeft een proportionaliteitsafweging gemaakt. Rekening houdend met haar belangen (een verhoogd financieel risico) en de belangen van de consument acht Findio een registratieduur van acht jaar gerechtvaardigd.

- 3.8 Daarnaast heeft Findio zich op het standpunt gesteld dat de consument zijn stellingen niet heeft onderbouwd. Volgens Findio heeft hij niet met stukken onderbouwd dat hij of zijn zoon geen betaalrekening kan openen. Volgens Findio heeft de consument ook niet onderbouwd dat de moeder van zijn zoon ook geen mogelijkheid heeft om een betaalrekening voor hun zoon te openen.
- 3.9 Als reactie op de stukken die de consument na de hoorzitting over heeft gelegd, heeft Findio aangevoerd dat de consument naar haar mening niet het bewijs heeft geleverd dat diverse banken hebben geweigerd een zakelijke rekening voor hem te openen in verband met de registratie van zijn persoonsgegevens in de externe waarschuwingsregisters. Volgens Findio worden de externe registraties niet genoemd als reden om geen zakelijke rekening voor de consument te openen. Findio is van mening dat ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO) geen zakelijk rekening voor hem heeft willen openen omdat die bank het beoogde doel van de zakelijke rekening niet passend acht, niet in verband met de externe registraties.
- 3.10 Na afweging van de wederzijdse belangen van partijen is de commissie van oordeel dat de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de externe waarschuwingsregisters proportioneel is. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.11 De consument heeft weliswaar gesteld dat hij een groot belang heeft bij verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister, maar de stukken die hij voorafgaand aan de zitting in het geding heeft gebracht onderbouwen deze stelling niet. Ook tijdens de zitting heeft de consument deze stelling naar het oordeel van de commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt. Voor de commissie is verder niet komen vast te staan dat de consument niet de mogelijkheid heeft om op grond van het *Convenant Basisbankrekening* een betaalrekening te openen. De consument heeft aangevoerd dat hij de betaalrekening waarover hij op grond van dit convenant beschikt niet kan gebruiken, maar ook die stelling heeft hij niet onderbouwd met stukken. De commissie kan daarom niet anders dan deze stelling passeren.
- 3.12 Ter zitting heeft de consument een toelichting gegeven op de activiteiten die hij in zijn onderneming verricht. Hij heeft toegelicht dat hij omzet genereert met het verstrekken van geld aan derden en dat die personen met dat geld weddenschappen aangaan.

Als zij winst maken, betalen zij hun inleg weer aan hem terug en ontvangt hij een 'fee'. De consument heeft ter zitting toegelicht dat hij met zijn onderneming in 2023 circa € 60.000,- omzet heeft gegenereerd en dat hij hiervan kon leven. Voor zijn zakelijke activiteiten maakte hij gebruik van een privérekening. Omdat hij die privérekening op enig moment echter niet meer voor zijn zakelijke activiteiten mocht gebruiken, was hij genoodzaakt om zijn onderneming te staken. Hij wilde daarom een zakelijke betaalrekening openen. Op de zitting heeft de consument toegelicht dat hij geen zakelijke betaalrekening voor zijn onderneming kan openen in verband met de externe registraties van zijn persoonsgegevens door Findio. De commissie heeft hem na de zitting de gelegenheid geboden om deze stelling nader te onderbouwen met stukken.

- 3.13 De commissie oordeelt dat de stukken die de consument na de zitting over heeft gelegd, zijn stelling dat hij door de externe registraties van Findio geen zakelijke betaalrekening voor zijn onderneming kan openen, niet onderbouwen. In haar brief van 28 september 2023 schrijft ABN AMRO weliswaar dat zij het verzoek van de consument om een bankrekening voor hem te openen heeft afgewezen in verband met de registraties van zijn persoonsgegevens in de externe waarschuwingsregisters, maar die afwijzing heeft geen betrekking op een verzoek van de consument om een *zakelijke* rekening te openen. De brief van 28 september 2023 is afkomstig van de afdeling *KYC Desk Retail*, en die afdeling behandelt geen zakelijke aangelegenheden, maar consumentenaangelegenheden. De brief van ABN AMRO van 16 november 2023 betreft wél de afwijzing door ABN AMRO van een verzoek van de consument om een zakelijke rekening voor hem te openen, maar uit die brief blijkt dat ABN AMRO het verzoek van de consument in het kader van een cliëntenonderzoek als bedoeld in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme heeft afgewezen. De diensten die de consument had willen afnemen – in combinatie met zijn klantprofiel – passen niet binnen het risicoprofiel van de bank, zo schrijft ABN AMRO. De commissie constateert dat de externe registraties door Findio dus niet de reden waren dat ABN AMRO het verzoek van de consument om een zakelijke rekening voor hem te openen heeft afgewezen.
- 3.14 Over de stukken die de consument na de zitting van de Volksbank N.V. (hierna: de Volksbank) in het geding heeft gebracht, oordeelt de commissie als volgt. Die stukken hebben betrekking op een blokkade van een betaalrekening van de consument door de Volksbank in verband met 'opmerkelijke transacties' die zich in de ogen van die bank op die betaalrekening hebben voorgedaan. Die stukken onderbouwen echter niet een belemmering voor de consument om een zakelijke betaalrekening te openen in verband met de externe registraties door Findio. In de e-mail van 22 december 2021 van de Volksbank staat dat die bank de betaalrekening van de consument zal opheffen in verband met de opname van zijn persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. Daaruit blijkt naar het oordeel van de commissie echter niet dat de consument op dit moment vanwege de externe registraties door Findio geen zakelijke betaalrekening kan openen.

- 3.15 Gelet op het voorgaande kan de commissie niet anders dan voorbijgaan aan de stelling van de consument dat hij vanwege de externe registraties door Findio geen zakelijke betaalrekening kan openen.
- 3.16 De commissie is verder van oordeel dat het plegen van valsheid in geschrift en (poging tot) oplichting ernstige vergrijpen zijn. Findio mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvraag bij haar had aangeleverd volledig was en op waarheid berustte en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een *fundamentele* eis in het maatschappelijk verkeer.³ Vaststaat verder dat de consument de oplichting niet meteen heeft toegegeven en aanvankelijk heeft verklaard dat hij niets met de kredietaanvraag te maken had. De consument heeft toen in strijd met de waarheid verklaard dat zijn laptop en mobiele telefoon gestolen waren en dat iemand anders zich als hem had voorgedaan en op zijn naam de frauduleuze kredietaanvraag bij Findio had ingediend. Zelfs in de procedure die heeft geleid tot de mondelinge uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 7 januari 2020, hiervoor genoemd onder 2.5, heeft de consument deze stellingen nog verdedigd. Pas later heeft hij toegegeven dat hij de frauduleuze aanvraag zelf heeft gedaan. Dit rekent de commissie hem zwaar aan. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de financiële sector er groot belang bij heeft om te worden gewaarschuwd voor de consument. Dit belang is naar het oordeel van de commissie zodanig zwaar dat de belangen van de consument geen verkorting van de duur van de registratie in het Extern Verwijzingsregister rechtvaardigen. Dit betekent dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is.
- 3.17 Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister.⁴ Dit brengt mee dat zolang de registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan voor de duur van acht jaar.

Conclusie

- 3.18 De conclusie is dat de duur van de registraties in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister proportioneel is en dat Findio deze niet hoeft te verkorten. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

³ Zie ook: Rechtbank Oost-Brabant 31 december 2019, ECLI:NL:RBOBR:2019:7589, rechtsoverweging 4.8. In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-148, 2020-944 en 2021-0472.

⁴ Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (2013)

9.5 Recht van verzet

Artikel 9.5.1 PIFI

De betrokkene kan bij de verantwoordelijke te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Artikel 9.5.2 PIFI

De verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is beëindigt hij terstond de verwerking.

(...)

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

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

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

(...)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissing wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
 - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
 - b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
 - c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
 - d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21 AVG

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)