

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0150

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

Datum uitspraak	19 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie van de persoonsgegevens. De consument heeft zich beklaagd over de opname door de bank van haar persoonsgegevens voor acht jaar in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Volgens de bank zou de consument zich schuldig hebben gemaakt aan (medeplichtigheid) aan oplichting en/of schuldwitwassen. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens in alle registers mocht opnemen en dat de registratieduur van acht jaar in dit geval proportioneel is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweer van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 november 2023. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig ondanks daartoe te zijn uitgenodigd. De vertegenwoordiger van de consument mr. V.C.D. Klaassen (advocaat) kantoorhoudend te Den Haag, was er wel. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam] (senior adviseur klachtenmanagement). De bank werd vertegenwoordigd door mr. N. Welzenbagh (advocaat), kantoorhoudend te Amsterdam.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in november 2019 een betaalrekening (hierna ook: de betaalrekening) bij de bank afgesloten voorzien van een bankpas (hierna: de bankpas) en een daaraan gekoppelde strikt vertrouwelijke pincode (hierna: de pincode). De consument maakte gebruik van Internet Bankieren waarvoor haar een e-dentifer (hierna: de e-dentifier) is verstrekt. De consument had met behulp van de e-dentifier, de bankpas en de pincode toegang tot haar betaalrekening.
- 2.2 De consument maakte ook gebruik van de mobielbankieren app (hierna: de app) van de bank. Om van de app gebruik te kunnen maken dient een telefoon aan de app te worden geregistreerd. Aan de app is een iPhone geregistreerd. Het registreren van een telefoon dient te gebeuren met behulp van de e-dentifier, de bankpas en de pincode.
- 2.3 Op 26 november 2020 heeft de consument de bank laten weten dat ze haar bankpas was kwijt geraakt. De bank heeft hierop die bankpas geblokkeerd en een nieuwe bankpas verstrekt.
- 2.4 Op 11 november 2022 om 13:27 uur heeft de consument, nadat geruime tijd geen transacties ten laste van de bankrekening waren gebracht, contact opgenomen met de bank. In de administratie van de bank staat hierover: *"Internet Bankieren en Apps. Chipblokkade, mevrouw is geadviseerd een klein bedrag op te nemen"*.
- 2.5 Op 11 november 2022 is om 14:39 uur een iPhone met (hierna: iPhone) geregistreerd aan de ABN AMRO app. De bank heeft de consument hierover direct op de hoogte gebracht via een sms en een push bericht met de volgende inhoud: *"Gelukt, u heeft een nieuwe telefoon of tablet gekoppeld aan uw betaalrekening. Herkent u dit niet? Voorkom fraude en bel ons meteen op 0900-0024."*
- 2.6 Op 12 november 2022 om 00:05 uur wordt een aanvraag ingediend voor een creditcard. Dit gebeurt via de app met behulp van de iPhone.
- 2.7 Op 12 november 2022 is om 06:07 uur via de app op de iPhone geprobeerd om van de betaalrekening naar de spaarrekening die de consument ook bij de bank aanhield, € 100,- over te maken. Deze transactie mislukt.
- 2.8 Op 15 november 2022 om 02:09 uur is via de app op de iPhone geprobeerd € 1.000,- over te maken van de betaalrekening naar een derde; deze transactie is niet uitgevoerd vanwege een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening.
- 2.9 Op 16 november 2022 om 16:26 uur is voor het gebruik van de mobiel bankieren faciliteit een andere telefoon geregistreerd. Dit was een Samsungtelefoon. De bank heeft de consument hierover geïnformeerd door middel van een sms en een pushbericht.

- 2.10 Op 17 november 2022 wordt op de betaalrekening € 2.500,- bijgeschreven. Dit bedrag bleek afkomstig van bankhelpdeskfraude waarvan een klant van de ING slachtoffer is geworden. Dit slachtoffer heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie.
- 2.11 Op 17 november 2022 om 12:45 uur heeft de bank met behulp van haar beveiligings-systemen een bijschrijving van € 1.500,- tegengehouden die bestemd was voor de betaalrekening van de consument.
- 2.12 Op 17 november 2022 om 14:31 uur heeft de bank de toegang tot de betaalrekening geblokkeerd.
- 2.13 Op 17 november 2022 wordt om 16:09 uur geprobeerd met de bankpas en de pincode € 2.500,- op te nemen van de betaalrekening. Deze transactie mislukt.
- 2.14 Op 17 november 2022 om 16:45 uur heeft de consument de bank gebeld waarover in de administratie van de bank staat: *“Kan niet meer betalen. Fraude heeft een blokkade erop gezet, klant geïnformeerd dat ze binnen 1 werkdag een brief krijgt met daarin de uitleg”*.
- 2.15 Op 22 november 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat dat haar betaalrekening is geblokkeerd vanwege een fraudeonderzoek.
- 2.16 Op 25 november 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat dat de bancaire relatie met haar wordt beëindigd en haar persoonsgegevens in de interne (het Interne Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie) en de externe registers (het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister) van de bank worden opgenomen voor een periode van acht jaar.
- 2.17 De consument heeft tegen de hiervoor genoemde maatregelen geen bezwaar aangetekend.
- 2.18 Op 16 januari 2023 is de consument als verdachte door de politie gehoord over fraude gepleegd tussen 17 november 2022 en 18 november 2022.
- 2.19 Op 27 maart 2023 heeft het Openbaar Ministerie de consument een zogenoemde ‘kennisgeving sepot’ brief gestuurd. In die brief staat dat de zaak vanwege onvoldoende bewijs is afgedaan tenzij de sepotbeslissing moet worden herzien op grond van nieuwe feiten en omstandigheden.

De klacht en vordering

- 2.20 De consument klaagt over de registratie van haar persoonsgegevens in de interne en externe registers van de bank voor een periode van acht jaar. De consument vordert dat deze registraties worden verwijderd of dat de registratieduur ervan wordt verkort met toekenning van een vergoeding voor de kosten van rechtsbijstand. De consument draagt hiervoor de volgende argumenten aan.

- 2.21 De consument heeft van het kwijtraken van haar bankpas in 2020 bij de politie aangifte gedaan. De tas van de consument is namelijk een aantal jaren geleden gestolen. De consument heeft geen gebruik gemaakt van de nieuwe bankpas vanaf de verstrekking daarvan in november 2020.
- 2.22 De consument houdt bij een andere bank een betaalrekening aan waarvan zij spaarzaam gebruik maakt. Haar dochter betaalt haar vaste lasten en als zij iets nodig heeft betalen haar kinderen dit voor haar. De consument is nooit eerder met politie in aanraking gekomen. De consument is slachtoffer in deze zaak. Zij heeft geen idee wat er is gebeurd met de betaalrekening, heeft niets van doen (niet fysiek en niet via internetbankieren) met de stortingen en de opnames op de betaalrekening en zij beschikt niet over de telefoon waarmee de fraude zou zijn gepleegd.
- 2.23 Aan de zware eisen die worden gesteld aan het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens wordt niet voldaan omdat het Openbaar Ministerie tot sepot heeft besloten. En ook omdat de bank haar stelling over de betrokkenheid van de consument bij de fraude niet heeft onderbouwd.
- 2.24 De consument merkt op dat zij een flink aantal kinderen, schoonkinderen en kleinkinderen heeft die regelmatig bij haar over de vloer komen. De consument heeft met de bank geen telefonisch contact gezocht. Haar kennis van het Nederlands is onvoldoende om berichten van de bank te lezen. Berichten die zij niet heeft ontvangen. Het is daarom dat ze daarop niet naar de bank toe heeft gereageerd.
- 2.25 Dat er twee telefoons aan de betaalrekening zijn gekoppeld betekent volgens de consument niet dat zij dat heeft gedaan of heeft laten doen. Dit kan op vele manieren zijn gebeurd. De fraude kan bijvoorbeeld gepleegd zijn door iemand uit de familiesfeer. Door het thuis bewaren van e-identificatie, de bankpas en de pincode heeft zij niet de aanmerkelijke kans aanvaard dat daarmee fraude zou worden gepleegd door familie en vrienden. Dit kan haar niet worden aangerekend. De consument heeft dit nimmer geweten en daarvoor ook geen toestemming gegeven en over deze mogelijkheid voelt zij zich afschuwelijk.
- 2.26 De consument heeft belang bij verwijdering van de registraties of de verkorting van de registratieduur. Zij kan bij de bank geen rekening afsluiten of een reguliere rekening bij een andere bank. De toekomst van de consument staat door de registratie "on hold": Zij kan geen hypotheek afsluiten of een auto leasen. Uit de jurisprudentie van Kifid volgt dat voor vergelijkbare klachten een registratieduur van zes jaar gebruikelijk is en dat maakt de periode waarvoor de bank heeft gekozen veel te lang en disproportioneel.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: Protocol), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht.¹

Over de registraties van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.3 De commissie zal allereerst ingaan op de registratie in het Incidentenregister. 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 betrokkene 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.
- 3.4 Hiernaast kan de bank 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, kunnen weigeren.
- 3.5 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.

¹ In de bijlage bij deze uitspraak zijn de relevante bepalingen van het Protocol, de AVG en het UAVG opgenomen.

- 3.6 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)².
- 3.7 Opname in het Incidentenregister is op grond van artikel 3.1.1 van het Protocol toegestaan wanneer sprake is van een incident zoals omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Als niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 is voldaan dan dienen de persoonsgegevens uit het register verwijderd te worden op grond van artikel 4.3.1 van het Protocol. Dit volgt ook uit artikel 17 AVG waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen als de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.
- 3.8 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

Over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.9 Naast de hierboven genoemde registers, de zogenoemde externe registers, zijn er de interne registers in de vorm van de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de financiële onderneming en de groep financiële ondernemingen waarvan deze deel uit maakt. In de Gebeurtenissenadministratie zijn persoonsgegevens opgenomen die daarin zijn verwerkt in het belang van de veiligheid en integriteit van de financiële onderneming. Het gaat om gegevens die 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de financiële onderneming. Aan de Gebeurtenissenadministratie is het IVR gekoppeld. In het IVR kunnen verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Als de persoonsgegevens zijn opgenomen in het IVR dan betekent dit dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

Opname van strafrechtelijke persoonsgegevens

- 3.10 Gelet op hetgeen de bank heeft aangevoerd, gaat het in dit geval om de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens. Bij de beoordeling van de vraag of de bank die gegevens moet verwijderen dient aansluiting te worden gezocht bij de eisen die de Hoge Raad aan de verwerking daarvan heeft gesteld. Namelijk dat de strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens meebrengt dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

² Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: 'Sv') kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. De maatstaf is of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.³

- 3.11 Dit alles betekent dat een enkele verdenking onvoldoende is, voor die verdenking moet er ook bewijs zijn. De bank dient dit bewijs te leveren.
- 3.12 De commissie merkt nog op dat de maatstaf voor de opname van strafrechtelijke gegevens zowel voor de externe als de interne registers dient te worden toegepast⁴.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument registreren

- 3.13 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Dat de betaalrekening van de consument is gebruikt voor fraude houdt partijen niet verdeeld. Het antwoord op de vraag of de consument hierbij betrokken is geweest, houdt hen wel verdeeld. Een vraag die moet worden beantwoord aan de hand van de hiervoor onder 3.10 genoemde maatstaf. De commissie is van oordeel dat aan deze maatstaf is voldaan. De bank is er namelijk in geslaagd de betrokkenheid van de consument bij de fraude genoegzaam aan te tonen met als gevolg dat de vastgestelde gedragingen van de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Het handelen van de consument is te kwalificeren als (medeplichtigheid) aan oplichting en/of schuldwitwassen zoals bedoeld in de artikelen 48, 326 en 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr.). Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.14 Eén dag voor de fraude is een tweede mobiele telefoon aan de betaalrekening gekoppeld en werd niet gereageerd op de waarschuwings-sms en het pushbericht van de bank dat de consument direct na de koppeling van die telefoon werd toegestuurd. Door niet te reageren was het mogelijk dat een dag later een uit fraude afkomstig verkregen bedrag op de betaalrekening werd gestort waarbij op dezelfde dag is geprobeerd dat bedrag contant op te nemen. Het is daarbij frappant dat op 17 november 2022 zesendertig minuten na de poging het frauduleuze bedrag op te nemen de bank is gebeld waarbij is verteld dat niet meer betaald kon worden. En dit terwijl de consument verklaarde de bankpas nooit gebruikt te hebben.

³ Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.

⁴ Zie Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, r.o. 8.2, en GC Kifid nrs. 2016-061 en 2023-0369

Een modus operandi die past bij deze vorm van fraude te weten 'money mule' oftewel 'geldezel' zoals meermaals in vergelijkbare kwesties door de Geschillencommissie is beslist. Verder is het opvallend dat de consument geen aangifte heeft gedaan van het delict waarvan zij stelt slachtoffer te zijn geworden.

- 3.15 Hiernaast is het volgende van belang. Als een derde toegang tot de betaalrekening heeft verkregen zoals in deze kwestie is gesteld dan is het aan de consument om inzichtelijk te maken hoe dat kon gebeuren. Dit omdat gebruik is gemaakt van de bankpas en overige gegevens (zoals de strikt persoonlijke pincode) waarover alleen zij kon en mocht beschikken. De commissie stelt met de bank vast dat de consument dit inzicht niet heeft gegeven. De enkele stelling dat mogelijk andere personen misbruik hebben gemaakt van de bankpas en de overige gegevens is daartoe onvoldoende. De commissie is van oordeel dat de consument met deze handelwijze de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat er strafbare gedragingen zouden kunnen plaatsvinden met de betaalrekening. De stellingen van de consument over het niet hebben ontvangen van de berichten van de bank over de koppeling van extra telefoons en/of dat ze deze berichten niet kon lezen en/of dat ze niet met de bank heeft gebeld, worden gepasseerd.
- 3.16 Over de voorwaardelijke sepotbeslissing en de gevolgen daarvoor voor de registratie, overweegt de commissie als volgt. Naar de commissie begrijpt heeft de bank naar aanleiding van het sepotbericht de rechtmatigheid van de registraties opnieuw beoordeeld. Ter motivering van haar besluit de registraties niet te herzien heeft de bank uitgelegd dat het Openbaar Ministerie met haar geen contact heeft opgenomen. Hierdoor heeft de bank niet kunnen uitleggen waarom zij tot een directe of indirecte betrokkenheid van de consument heeft geconcludeerd bij de fraude. De bank heeft hieraan toegevoegd dat niet gebleken is dat het Openbaar Ministerie bij haar sepotbeslissing uitgegaan is van dezelfde documenten op basis waarvan de bank haar beslissingen heeft genomen. De commissie oordeelt als volgt.

Nu het een voorwaardelijk sepot betreft en het Openbaar Ministerie geen toelichting aan de bank heeft gevraagd, kon de bank ook na de herbeoordeling tot het standpunt komen dat de betrokkenheid van de consument bij de fraude in voldoende mate vaststaat. De commissie overweegt dat de bank ondanks het sepot de registratie mag handhaven.

De proportionaliteit van de duur van de registratie in het EVR

- 3.17 De commissie toetst vervolgens of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.
- 3.18 Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen.

Dit doel is in dit geval naar het oordeel van de commissie niet op een andere manier te bereiken dat met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

- 3.19 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol 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 voor welke duur zij de gegevens in het EVR registreert. Daarbij dient de bank de belangen van de consument mee te wegen. Dit houdt in dat een consument die verkorting van de duur van de registratie vordert, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in diens belangen en waarom diens belang zwaarder weegt dan het belang van de bank.
- 3.20 De belangen van de consument zijn hiervoor onder 2.26 uiteengezet. De bank heeft hiertegen ingebracht dat zij begrijpt dat de consument de registraties als vervelend ervaart maar dat de consument geen concrete omstandigheden heeft aangevoerd waaruit zou blijken dat haar belangen moeten prevaleren. De bank onderbouwt haar belang als volgt.
- 3.21 De bank vindt dat de door de consument geventileerde belangen slechts in abstracto zijn opgevoerd, zonder dat context is gegeven, bewijs is aangeleverd of dat deze belangen aannemelijk zijn gemaakt. Verder merkt de bank op dat de consument al over een bankrekening bij een andere bank beschikt en niet duidelijk is (of is gemaakt) dat ze meer rekeningen nodig heeft. De overige gestelde belangen (afsluiten van een hypotheek/ het leasen van een auto) zijn volstrekt hypothetisch. Concrete aanwijzingen dat dit aan de orde is of recent is geweest, zijn niet door de consument gesteld of aangevoerd. Volgens de bank heeft de consument bij het verhoor met de politie verklaard niet over een rijbewijs te beschikken. Voorts merkt de bank op dat een leasecontract niet de enige manier is om over een auto te beschikken. De consument kan ook sparen om een auto te kopen. De bank heeft een groot belang bij het opnemen van de persoonsgegevens in het EVR, namelijk om andere instellingen voor de gedragingen van de consument te waarschuwen zodat die instellingen een gewogen beslissing kunnen nemen op het moment dat de consument bij hen een financieel product aanvraagt. Met de registratie helpen banken verder misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Met de opname van de persoonsgegevens van de consument wordt de veiligheid en integriteit van het bankverkeer en de financiële sector als geheel beschermd.
- 3.22 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende heeft aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.23 Aangezien de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan schuldwitwassen, is zij verder van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument op zichzelf - dat wil zeggen los van de door de bank gekozen registratietermijn - voldoen aan het proportionaliteitsvereiste.

De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op (het leven van) de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit waartegen financiële instellingen (andere banken) moeten worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.

- 3.24 Bovendien kan de consument deelnemen aan het maatschappelijk betalingsverkeer omdat ze beschikt over een betaalrekening bij een andere bank en niet gebleken is waarom zij over meer rekeningen zou moeten beschikken. Evenmin is gesteld of gebleken dat de overige gestelde belangen op dit moment actueel zijn. Verder valt de stelling van de consument dat haar kennis van de Nederlandse taal onvoldoende is om berichten in het Nederlands te lezen, binnen haar risicosfeer. Bovendien wordt in dit geval als verzwarende omstandigheid van belang geacht dat de consument onvoldoende blijkt heeft gegeven van inzicht in de ernst van haar handelwijze.
- 3.25 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen oordeelt de commissie aldus dat de registratie in het EVR in dit geval niet disproportioneel is en een registratieduur van 8 jaar (en niet van zes jaar) passend is. Dit neemt niet weg dat de consument de bank opnieuw om verwijdering van de registraties kan vragen als er in de toekomst sprake is van gewijzigde omstandigheden.

De duur van de registratie in het Incidentenregister

- 3.26 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 Protocol). Hiervoor is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan.

De duur van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister (IVR)

- 3.27 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden de duur van de registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) op acht jaar heeft gesteld overweegt de commissie als volgt.
- 3.28 De registratie van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers van de bank betreft 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.

3.29 Omdat de duur van de registraties in de externe registers proportioneel is, is de duur van de interne registraties dat ook. Op de registratie in de interne registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Ten aanzien van deze registraties geldt dat de gevolgen minder verstrekend zijn dan die van de externe registraties. De interne registraties zijn zuiver intern zodat zij de consument 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 te beperken, mede gelet op het interne karakter van deze registers.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 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. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging 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.”

4.2 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, FOV en SFH (de Fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

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 4.1.2. Protocol.

5 Extern Verwijzingsregister

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 Externe 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 na 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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister 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 en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.