

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0186

(mr. dr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. P.J. Neijt, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 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 gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor zes jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR, omdat hij als geldezel heeft gefungeerd. Daarnaast heeft de bank de bankrelatie beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit deze registers althans verkorting van de registratieduur. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in alle registers mocht opnemen maar dat de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR moet worden verkort tot vijf jaar. De vordering ten aanzien van de externe registraties wordt dus gedeeltelijk toegewezen. De registraties in de interne registers en de duur daarvan mogen worden gehandhaafd.

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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 november 2024. Op de hoorzitting waren de consument en zijn vader, de heer [naam 1], aanwezig, Namens de bank waren mevrouw [naam 2] en mevrouw [naam 3] aanwezig. Beiden zijn als Senior Adviseur werkzaam op de afdeling Klachtenmanagement van de bank.
- 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 hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) en een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) aan.

Daarnaast beschikte hij over een bankpas (hierna: de bankpas) met de daarbij behorende vertrouwelijke pincode. De consument beschikte daarnaast over internetbankieren en de app op zijn mobiele telefoon (iPhone).

- 2.2 Op 14 januari 2024 heeft de consument een nieuwe bankpas aangevraagd. De consument heeft verklaard dat hij een nieuwe bankpas heeft aangevraagd omdat de oude bankpas niet meer werkte.
- 2.3 Tussen 15 en 26 januari 2022 heeft de consument diverse handelingen verricht met en door middel van de aan hem toebehorende betaalmiddelen. Zo heeft hij onder andere:
- o op 15 en 16 januari zijn saldo gecontroleerd bij een geldautomaat (met de fysieke bankpas);
 - o op 16 januari 2022 een contante storting van € 325,- verricht;
 - o op 19 januari 2022 met de (oude) bankpas, de pincode en de e.identificatie een tweede toestel (hierna: de Samsung) aan de betaalrekening gekoppeld;
 - o tussen 18 en 25 januari 2022 meerdere verificatiestortingen en betalingen aan cryptoplatformen verricht;
 - o bedragen van zijn spaarrekening naar de betaalrekening overgeboekt;
 - o betalingen verricht aan derden met de iPhone;
 - o regelmatig met de iPhone ingelogd op de app.

Op 25 januari 2022 bedroeg het saldo op de spaarrekening € 0,- en op 26 januari 2022 was het saldo op de betaalrekening € 1,66.

- 2.4 Op 28 januari 2022 is een klant van de bank het slachtoffer geworden van oplichting door middel van bankhelpdeskfraude (hierna: de benadeelde rekeninghouder). De oplichters hebben de benadeelde rekeninghouder doen geloven dat zijn geld niet meer veilig was op zijn eigen betaalrekeningen en hem overgehaald om bedragen over te maken naar verschillende zogenaamde 'veilige' rekeningen. Een van die rekeningen was de betaalrekening van de consument.
- 2.5 Op 28 januari 2024 hebben de volgende transacties plaatsgevonden en zijn de volgende handelingen verricht.

Tijdstip	Gebeurtenis
----------	-------------

00:26	Bijschrijving van € 13.540,54 van de benadeelde rekeninghouder naar de betaalrekening.
00:39	Overboeking van € 10,000,- met de Samsung van de betaalrekening naar een cryptoplatform.
00:42	Er is voor het laatst met de iPhone ingelogd op de app.
00:43	Overboeking van € 3.500,- met de Samsung van de betaalrekening naar een cryptoplatform.
00:46	Overboeking van € 62,- met de Samsung van de betaalrekening naar een cryptoplatform.
00:59	Overboeking van € 0.01 met de Samsung van de betaalrekening naar een betaalrekening van een derde.
01:07	Er is voor het laatst met de iPhone ingelogd op de app.

- 02:07 Bijschrijving van € 9.875,45 van een andere betaalrekening van de benadeelde rekeninghouder naar de betaalrekening.
- 02:10 Blokkade door de bank van de betaalrekening en de oude en de nieuwe bankpas.
- 08:30 de consument de bank telefonisch laten weten dat zijn bankpas is gestolen.

- 2.6 Op 29 januari 2022 heeft de benadeelde rekeninghouder bij de politie aangifte gedaan van fraude.
- 2.7 Bij brief van 3 februari 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de betaalrekening heeft geblokkeerd. De reden hiervoor is dat de bank een signaal heeft ontvangen dat er geld op de betaalrekening is bijgeschreven dat afkomstig is van fraude. De bank is naar aanleiding hiervan een fraudeonderzoek gestart.
- 2.8 Per brief van 7 februari 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bancaire relatie met de consument over vier weken zal beëindigen. Ook heeft de bank geschreven dat ze de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister (IVR) en het Extern Verwijzingsregister (EVR).
- 2.9 De consument is het niet eens met de maatregelen die de bank heeft genomen en heeft hier op 22 februari 2022 bezwaar tegen gemaakt. Kort samengevat, heeft de consument de bank geschreven dat hij zelf slachtoffer van fraude is. Iemand heeft zijn portemonnee met daarin de bankpas en de pincode gestolen en daar misbruik van gemaakt. De bankpas en de pincode bewaarde de consument bij elkaar omdat hij hier weinig gebruik van maakte (hij gebruikt Apple Pay) en voor zijn werk veel codes moet onthouden. Toen hij sliep, is er een groot bedrag op zijn rekening bijgeschreven en vervolgens overgeboekt naar een andere rekening. Hij heeft hier zelf niets van gemerkt. Toen hij erachter kwam heeft hij aan de bel getrokken om alles te blokkeren. Dit bleek de bank toen al gedaan te hebben. De consument heeft aangifte gedaan bij de politie.
- 2.10 De bank heeft het bezwaar van de consument bij brief van 24 maart 2022 afgewezen. Er is volgens de bank sprake van een ernstig incident waarbij de consument zijn rekening ter beschikking heeft gesteld. De bank heeft haar standpunt gehandhaafd en de consument gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht aan de afdeling Klachtenmanagement voor te leggen.
- 2.11 Op 13 maart 2022 heeft de consument een basisbankrekening aangevraagd. Deze heeft de bank voor hem geopend. De basisbankrekening is een betaalrekening met beperkingen. De basisbankrekening beschikt niet over een spaarfaciliteit.
- 2.12 Op 21 januari 2023 heeft de consument weer een brief naar de bank geschreven. Kort samengevat heeft de consument de bank geschreven dat hij door de registraties wordt belemmerd in zijn doen en laten.

Zo kan hij niet sparen, geen huis kopen en komt hij niet in aanmerking voor een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) waardoor hij zijn beroep niet kan uitoefenen. Hij vindt de maatregelen onterecht omdat hij onschuldig is en niet bij de fraude betrokken is geweest.

- 2.13 In haar brief van 8 maart 2023 heeft de afdeling Klachtenmanagement van de bank de consument laten weten dat zij de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR heeft verkort naar zes jaar omdat dit in lijn is met recente Kifid-jurisprudentie. De duur van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijft acht jaar. Dat de consument niet kan beschikken over een spaarrekening is een belang dat onvoldoende zwaarwegend is. De bank heeft de consument in haar brief gewezen op de mogelijkheid zijn klacht aan Kifid voor te leggen als hij het niet eens is met het door de bank verwoorde standpunt.
- 2.14 De consument heeft op 29 juni 2023 zijn klacht aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.
- 2.15 Op 17 augustus 2023 is de consument gehoord door de politie.¹ De consument heeft tegenover Kifid schriftelijk verklaard dat de politie tegen hem heeft gezegd dat hij als geldezel is gebruikt.

De klacht en vordering

- 2.16 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, dan wel verkorting van de periode dat zijn persoonsgegevens in voornoemde registers zijn geregistreerd.
- 2.17 Hoewel de consument ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid stelde dat hij niets met de fraude te maken had en van niets wist, heeft hij tijdens de hoorzitting erkend dat hij zijn betaalrekening aan een derde ter beschikking heeft gesteld. De consument is tot inzicht gekomen na het gesprek met de politie waarin hem is verteld dat hij als geldezel is gebruikt. De consument had hier geen erg in en is hier onbewust bij betrokken geraakt.
- 2.18 Tijdens de hoorzitting heeft de consument verklaard dat een vriend van hem (hierna: de vriend) een Bitcoin-account had en dat hij € 20.000,- aan Bitcoins op zijn eigen betaalrekening wilde laten uitbetalen/storten. Volgens de vriend zou hij daar dan wel 50% belasting over moeten betalen. De vriend wilde geen € 10.000,- aan de Belastingdienst afdragen en gunde dit bedrag liever aan iemand die hij goed kende, in dit geval de consument. Als de consument zijn bankpas en de telefoon aan de vriend zou geven dan zou de consument € 20.000,- op zijn betaalrekening gestort krijgen en daarvan zou hij € 10.000,- als vergoeding mogen houden.

¹ De commissie beschikt niet over een proces-verbaal en kan daardoor niet vaststellen of de consument als getuige, dan wel verdachte werd gehoord.

De consument kon het geld goed gebruiken voor de reparatie van zijn auto die net was stuk gegaan. Hij heeft daarom ingestemd met het plan van de vriend en heeft zijn bankpas² en de Samsung aan de vriend meegegeven.

- 2.19 Ter zitting heeft de consument aangevoerd dat hij de registraties en de duur daarvan niet proportioneel vindt. In de eerste plaats heeft de consument helemaal niet doorgehad dat hij werd gebruikt als geldezel. Als de vriend eerlijk tegen hem was geweest, dan had hij hier niet aan meegewerkt. De consument heeft heel veel spijt en heeft zijn lesje geleerd. De consument snapt dat de bank deze maatregelen heeft genomen, tegelijkertijd heeft hij hier ook last van. Zo kan de consument niet beschikken over een spaarrekening. Nu spaart hij via zijn vader. Op deze manier kan hij niet zelf over zijn spaargeld beschikken (zonder dit eerst aan zijn vader te vragen) en leert hij niet zelf met geld omgaan. Ook kan hij zolang zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister zijn opgenomen geen hypothecaire geldlening krijgen en kunnen de registraties gevolgen hebben voor het verkrijgen van de VOG.

Het verweer

- 2.20 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR, het Incidentenregister en het EVR is terecht en proportioneel. De consument heeft zijn betaalrekening ter beschikking gesteld en is hierdoor betrokken geraakt bij schuldwitwassen. De gedraging van de consument vormt een bedreiging voor de financiële sector en de door de bank getroffen maatregelen dienen ter bescherming daarvan. De bank heeft de duur van de registraties in het EVR en het Incidentenregister verkort naar zes jaar. Dit is in lijn met recente Kifid-jurisprudentie. De door de consument gestelde belangen zijn onvoldoende zwaarwegend, dan wel onvoldoende concreet en geven geen aanleiding om de duur verder te verkorten. De consument beschikt over een basisbankrekening en kan deelnemen aan het betalingsverkeer. De consument kan de bank gedurende de looptijd van zes jaar vragen om opnieuw een belangenafweging te maken.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en zonder een registratie in de Gebeurtenissenadministratie niet kan bestaan, zal de commissie ook beoordelen of die registratie in stand kan blijven.

² De consument verklaarde tijdens de hoorzitting dat de pincode al bekend bij de vriend.

- 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 zes 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).³
- 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).
- 3.9 Daarnaast moet(en) de vastgestelde gedraging(en) een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.

³ 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 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.⁴

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR

- 3.10 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.⁵ Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.
- 3.11 De standpunten van partijen en hun argumenten daarvoor zijn weergegeven onder 2.16 en verder (voor de consument) en 2.20 (voor de bank).
- 3.12 De consument heeft erkend dat hij zijn bankpas en de Samsung aan de vriend heeft gegeven. Dat betekent dat de consument zijn betaalrekening 'ter beschikking heeft gesteld'. De benadeelde rekeninghouder kon (mede)⁶ hierdoor worden opgelicht. Omdat de betrokkenheid van de consument bij dit incident in voldoende mate vast staat en voornoemde gedraging van de consument een bedreiging vormt voor de bank en de financiële sector als geheel, is voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).
- 3.13 Ook is voldaan aan het criterium van de Hoge Raad dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit. Het is de vaste lijn van de commissie dat het ter beschikking stellen van een betaalrekening waarop geld afkomstig van een misdrijf wordt gestort, kan worden gekwalificeerd als schuldwitwassen in de zin van artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr).⁷
- 3.14 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument voldoet aan de eerste vereisten voor opname in het EVR.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

- 3.15 Bij de verwerking van persoonsgegevens moeten het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen.

⁴ Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

⁵ Artikel 5.1.1 van het PIFI.

⁶ Er waren ook nog andere geldezels en betaalrekeningen betrokken bij de oplichting van de benadeelde rekeninghouder.

⁷ Zie onder andere GC Kifid 2020-1072, overweging 3.14 en 3.15 en GC Kifid 2022-0653, overweging 3.12.

- 3.16 Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is in dit geval om andere banken erop te attenderen dat de consument in het verleden als geldezel heeft gefungeerd. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.17 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI moet ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval zes jaar is, niet disproportioneel zijn.⁸
- 3.18 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR is de commissie van oordeel dat het proportioneel is dat de gegevens van de consument in het EVR zijn opgenomen. Hij heeft zich immers schuldig gemaakt aan schuldwitwassen. Andere financiële instellingen worden hiervoor gewaarschuwd als de consument een nieuw financieel product aanvraagt.

Proportionaliteit: de registratietermijn moet worden verkort tot vijf jaar

- 3.19 Bij het vaststellen van de registratieduur dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.⁹ Gelet op de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht overweegt de commissie dat zij een registratietermijn van vijf jaar in dit geval passend vindt. Voor dit oordeel acht de commissie de volgende omstandigheden van belang.
- 3.20 Ten nadele van de consument geldt dat hij zijn betaalrekening ter beschikking heeft gesteld aan de vriend. Het door de vriend geschetste verhaal dat de consument € 10.000,- zou kunnen verdienen als hij zijn bankpas ter beschikking zou stellen, is te mooi om waar te zijn. Dat is gebleken. De consument had, ondanks zijn jeugdige leeftijd moeten aanvoelen dat er iets niet klopte aan dit verhaal. Door zijn naïviteit is de consument betrokken geraakt bij de oplichting van de benadeelde rekeninghouder. Het vertrouwen dat mensen hebben in het digitale betalingsverkeer wordt door dergelijke handelingen ernstig geschaad. De bank moet jegens haar klanten voor dat vertrouwen kunnen instaan en het is dan ook begrijpelijk dat de bank zichzelf, maar ook andere financiële instellingen voor langere tijd wil beschermen tegen cliënten die dat vertrouwen beschamen. Verder neemt de commissie in aanmerking dat de consument op of omstreeks 28 januari 2022 al wist dat er iets mis was. Hij heeft echter nog lange tijd volgehouden dat hij van niets afwist en onschuldig was. Ook toen zijn vader namens hem de klacht bij het Kifid indiende heeft hij geen openheid van zaken gegeven.

⁸ Zie GC Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

⁹ Zie CvB Kifid 2024-0001 onder 5.10.

Het kan niet anders dan dat bepaalde omstandigheden die de bank in haar brieven schetste de consument bekend voorkwamen. Desondanks heeft hij ervoor gekozen niet de waarheid te vertellen. De consument heeft pas nadat hij op 17 augustus 2023 door de politie was verhoord, open kaart gespeeld.

- 3.21 Daar staat tegenover dat de consument ten tijde van het incident 19 jaar oud was en zich naar het laat aanzien niet in volle mate bewust is geweest van de gevolgen die zijn handelen zouden hebben voor de benadeelde rekeninghouder, de bank en zichzelf. De consument heeft tijdens de zitting verklaard dat hij nooit zou hebben meegewerkt als hij wist waarvoor de betaalrekening werkelijk zou worden gebruikt. Dat hij niet eerder de waarheid heeft verteld komt omdat hij zich schaamde en hij dacht dat het wel goed zou komen. Nadat hij door de politie was gehoord begreep hij dat hij, zij het onbewust, als geldezel heeft gefungeerd. Hij is erg geschrokken van het feit dat de benadeelde rekeninghouder mede door hem heel veel geld is verloren. Tijdens de hoorzitting heeft de consument aangegeven dat hij zijn les heeft geleerd. Ook weegt de commissie mee dat de consument, uiteindelijk, zij het anderhalf jaar nadat het Incident plaatsvond, toegaf dat hij zijn bankpas en pincode had afgestaan aan de vriend.
- 3.22 De consument heeft verschillende belangen aangevoerd waar de commissie volgens hem rekening mee zou moeten houden bij het bepalen van de registratieduur. Deze omstandigheden geven echter geen aanleiding om de registratieduur verder te verkorten dan de in 3.10 genoemde vijf jaar. De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel ondervindt. De door hem aangevoerde belangen van het niet kunnen beschikken over een spaarrekening en het niet kunnen afsluiten van een hypothecaire geldlening zijn echter onvoldoende zwaarwegend. Bovendien heeft de consument alleen gesteld dat hij een huis zou willen kopen. Voor zover de commissie kan beoordelen gaat het hier om een voornemen in de toekomst en is het kopen van een huis op dit moment niet aan de orde. Verder heeft de consument aangevoerd dat hij door de registraties niet in aanmerking komt voor een VOG. Dit zou de politie tijdens het verhoor tegen hem hebben gezegd. De consument heeft de VOG nodig om zijn (vrijwilligers)werk te kunnen (blijven) doen. De commissie overweegt dat de stelling van de consument onjuist is. Alleen financiële en/of bancaire instellingen die een vergunning hebben van de Autoriteit Persoonsgegevens om op grond van het PIFI persoonsgegevens te verwerken hebben toegang tot het EVR. De commissie geeft de consument mee dat alleen een strafrechtelijke veroordeling in de weg kan staan aan het verkrijgen van een VOG.

De registratie in het Incidentenregister

- 3.23 Gelet op het bovenstaande mag ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Omdat er geen omstandigheden zijn gebleken die een andere registratieduur in het Incidentenregister dan de duur van de EVR-registratie rechtvaardigen, dient de bank de incidentenregistratie eveneens te verkorten naar vijf jaar.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister (IVR)

- 3.24 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.
- 3.25 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 schuldwitwassen 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.
- 3.26 Ten aanzien van de duur van deze registraties, acht jaar, geldt dat de gevolgen minder verstrekking 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 vindt 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.

Conclusie

- 3.27 De commissie concludeert dat de registraties in het EVR en het incidentenregister terecht en proportioneel zijn maar dat de duur daarvan dient te worden verkort naar vijf jaar. Ten aanzien van de registraties in het Gebeurtenissenadministratie en het IVR oordeelt zij dat de registraties terecht en proportioneel zijn en dat de duur van acht jaar mag worden gehandhaafd.

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 vijf 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 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

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

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

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.’

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

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

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

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

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

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

4.3.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, 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.