

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0447

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. F. Faes, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 29 mei 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De consument klaagt zich over de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Volgens de bank is de consument betrokken geweest bij meerdere pogingen tot frauduleuze overboekingen. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens in alle registers mocht opnemen en dat de registratieduur van zes jaar 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2024. Op de hoorzitting was namens de consument de heer mr. P. van der Meer, advocaat kantoorhoudende te Leiden, aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], medewerkster Veiligheidszaken, mevrouw mr. I. Jans en de heer mr. [naam 2], beiden advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In januari 2023 is op naam van de consument een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend bij de bank.

Bij het openen van de betaalrekening is de identiteit van de consument vastgesteld middels een geautomatiseerde mobiele identificatie via ReadID. Dit hield in dat de consument met behulp van de software ReadID een foto van zijn (geldige) legitimatiebewijs heeft aangeboden, de NFC-chip in het legitimatiebewijs is uitgelezen en er een gezichtsscan van de consument – in de vorm van een realtime video – is gemaakt. Na het openen van de betaalrekening, heeft de bank een bankpas naar het woonadres van de consument verzonden. Daarop is op 22 januari 2023 de bankpas geactiveerd. Vervolgens zijn er verificatiestortingen gedaan om rekeningen op naam van de consument bij ASN Bank en Knab N.V. (hierna: Knab) te openen.

- 2.2 Op 10 februari 2023 is gepoogd om van een betaalrekening bij de Volksbank N.V. (hierna: Volksbank) een bedrag van € 8.200,- over te boeken naar de betaalrekening bij de bank; de detectiesystemen van Volksbank hebben deze transactie tegengehouden. Het hiervoor genoemde bedrag bleek afkomstig van fraude, waarbij een klant van Volksbank slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude (spoofing). Volksbank heeft bij de bank melding gemaakt van deze gebeurtenis, waarna de bank de betaalrekening heeft geblokkeerd.
- 2.3 Op 11 februari 2023 is een klant van de bank slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude (spoofing). Door deze fraude is een bedrag van € 3.000,- ten onrechte van de betaalrekening van die klant overgeboekt naar een betaalrekening bij bunq B.V. (hierna: bunq) op naam van de consument. De transactie is tegengehouden door de detectiesystemen van bunq. Het slachtoffer heeft van het fraude-incident aangifte gedaan bij de politie.
- 2.4 Op 11 februari 2023 is nog een klant van de bank slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude (spoofing). Door deze fraude heeft deze klant gepoogd een bedrag van € 4.227,97 van zijn betaalrekening over te boeken naar een betaalrekening bij Knab op naam van de consument. De transactie is tegengehouden door de detectiesystemen van Knab. Het slachtoffer heeft van het fraude-incident aangifte gedaan bij de politie.
- 2.5 Op 24 februari 2023 is gepoogd om van een betaalrekening bij ING Bank N.V. een totaalbedrag van € 3.992,- over te boeken naar de betaalrekening. Het geld is veiliggesteld omdat de betaalrekening al geblokkeerd was.
- 2.6 Per brief van 14 februari 2023 heeft de bank de consument verzocht om meer informatie te verstrekken over de overboeking van € 8.200,-. In antwoord daarop heeft de consument per e-mail van 27 februari 2023 aangegeven de betaalrekening niet te hebben geopend. Hierop heeft de bank andere vragen gesteld aan de consument. De consument heeft hier niet op gereageerd.
- 2.7 Per brief van 7 maart 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor zes jaar (tot 10 februari 2029) heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).

In de brief staat als reden voor opname:

Reden van opname

Reden van opname is uw betrokkenheid bij meerdere poging tot frauduleuze overboekingen van €8.200,-, 2006,- en €1.986,- op 10-02-2023 en 24-02-2023 ten gunste van uw rekening NL56RABO [REDACTED]. Tevens vanwege uw betrokkenheid bij een poging tot frauduleuze overboeking van €3.000,- op 10-02-2023 ten gunste van uw rekening NL74BUNC [REDACTED] bij Bunq-bank. Van (aantal van) deze incidenten is aangifte gedaan bij de politie.

- 2.8 Bij brief van 28 maart 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bankrelatie op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden per 30 mei 2023 beëindigt.
- 2.9 Op 28 maart 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude. In het proces-verbaal van aangifte heeft de consument verklaard dat hij in januari 2023 via Snapchat is benaderd door ene [naam 3]. Deze zou hem leren hoe hij in crypto 's kon beleggen. Vervolgens heeft de consument met behulp van [naam 3] een account geopend bij [handelsplatform]. Enkele dagen later heeft de consument [naam 3] opnieuw ontmoet. Hierover is in het proces-verbaal het volgende opgenomen:
- [...]
- Op dat moment hebben wij een crypto account aangemaakt, ik weet echt niet bij welke bedrijf dat is geweest.*
- [naam 3] maakte het account voor mij aan.*
- Ik heb toen zelf weer mijn naam moeten invullen en een foto van mijn gezicht gemaakt.*
- Ik heb toen een foto van mijn identiteitskaart gemaakt om door te sturen naar het cryptobedrijf waar het nieuwe account bij was aangemaakt.*
- Nadat dit was gebeurd, na ongeveer een half uurtje, ben ik weer weggegaan.*
- [naam 3] appte mij hierna nog en gaf aan dat er een aantal brieven bij mij thuis in de brievenbus zouden komen, die hij moest hebben.*
- Wat ik van hem begreep waren dit "cryptowallets".*
- Ze kwamen aan op mijn adres, [adresgegevens van de consument] en stonden op mijn naam, ik weet niet meer de precieze datum dat ik ze in de bus had gekregen, maar dit was volgens mij de week van 23 januari 2023.*
- Ik zag de enveloppen 's nachts toen ik terugkwam van mijn werk en ik ging gelijk mijn bed in omdat ik zeer moe was. De volgende ochtend stopte ik de enveloppen, ongeopend, in mijn tas en gaf deze hierna 's-middags, ongeopend, aan [naam 3].*
- [...]
- 2.10 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert verwijdering van de registraties uit de interne en externe registers, dan wel verkorting van de registratieduur. Ook vordert de consument dat de bank erkent dat zij onzorgvuldig jegens hem heeft gehandeld. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de door hem gemaakte proceskosten.
- 2.12 Ter onderbouwing van deze vorderingen stelt de consument dat de registratie van zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers op onterechte gronden is geschied, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Bovendien heeft de bank onzorgvuldig jegens hem gehandeld. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:
- De consument is zelf slachtoffer geworden van fraude; hij is als katvanger gebruikt. De consument heeft in het proces-verbaal van aangifte verklaard dat hij via Snapchat ene [naam 3] heeft leren kennen die hem zou leren om in crypto 's te beleggen. Samen met [naam 3] heeft de consument verschillende accounts geopend. De consument dacht dat hij accounts bij cryptobedrijven had geopend; hij had nooit de bedoeling om een betaalrekening te openen. Ter zitting heeft de advocaat van de consument verklaard dat buiten twijfel staat dat de consument de betaalrekening heeft geopend; maar dat de consument wist niet dat hij met de handelingen een betaalrekening bij de bank had geopend.
 - Het openen van de betaalrekening had kunnen worden voorkomen (en daarmee ook de situatie waarin de consument zich thans bevindt) indien de bank een zorgvuldige wijze van controle op het identificatiemiddel had toegepast (bijvoorbeeld middels fysieke controle of middels verzoek om een gewaarmerkte kopie van het identiteitsbewijs). De door de bank gehanteerde wijze van identificatie voldoet niet aan de zorgvuldigheidseisen die hieraan gesteld moeten worden. Volgens de consument weegt deze onzorgvuldigheid van de bank dan ook zwaarder dan zijn naïviteit c.q. onzorgvuldigheid en dienen de registraties reeds daarom te worden verwijderd. Ook heeft de bank nagelaten om de consument per ommegaande op de hoogte te stellen van de tegengehouden transacties.
 - Daarnaast is er niet voldaan aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit. De consument is bijzonder ontdaan door de hele situatie en buitengewoon teleurgesteld in het handelen van de bank. De gevolgen voor de consument zijn disproportioneel en de bank had minder zware middelen kunnen en moeten inzetten om het beoogde doel te bereiken. De consument was ten tijde van de gebeurtenissen jong, naïef en ondeskundig. Hij is enorm geschrokken van de gebeurtenissen en hij heeft zijn lesje geleerd. De bank had de consument ook moeten beschermen tegen dit frauduleuze handelen. De consument heeft verklaard dat hij beschikt over een basisbetaalrekening.

Het verweer

- 2.13 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

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers gerechtvaardigd zijn. De commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn, proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is.

Wat is het juridisch kader voor registratie van de persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers.¹
- 3.3 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd wanneer de registraties in overeenstemming zijn met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).
- 3.4 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister geregistreerd naar aanleiding van een incident, te weten de beweerdelijke betrokkenheid van consument bij meerdere frauduleuze overboekingen (zie de omschrijving zoals weergegeven in 2.7).

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

De commissie oordeelt dat hieruit volgt dat de consument in verband wordt gebracht met fraude en dat, hoewel de term 'fraude' weliswaar niet als zodanig is terug te vinden in het Wetboek van Strafrecht maar wel naar strafbare feiten verwijst, sprake is van de registratie van *strafrechtelijke* persoonsgegevens door de bank.²

- 3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene (in dit geval de consument) die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling (in dit geval de bank), alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat er sprake moet zijn van zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar alleen een verdenking is niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden 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 Het is aan de bank om die betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het EVR?

- 3.6 Vaststaat dat de betaalrekening door de consument is geopend. Tussen partijen staat ook niet ter discussie dat is gepoogd om door middel van door fraude verkregen bedragen bij te schrijven op die betaalrekening. Partijen verschillen van mening over de (mate van) betrokkenheid van de consument hierbij.
- 3.7 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de gegevens van de consument terecht zijn geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. De vastgestelde gedragingen, in onderlinge samenhang bezien, leveren namelijk een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit op. Er is immers gepoogd om door fraude verkregen gelden bij te schrijven op de betaalrekening op naam van de consument. Die rekening op zijn naam is geopend en geverifieerd met een legitimatiebewijs en video van de consument.
- 3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is hiervoor weergegeven onder 2.12.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft overgelegd, onvoldoende overtuigende argumenten naar voren heeft gebracht die zijn betrokkenheid bij de fraude enigszins kunnen ontkrachten. De commissie zal dit hierna toelichten.

² GC Kifid nr. 2023-0369 onder 3.8 en CvB Kifid nr. 2023-0015, overweging 6.20.

³ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

- 3.10 Blijkens het proces-verbaal en hetgeen (de advocaat van) de consument ter zitting heeft verklaard, erkent de consument te hebben meegewerkt aan het openen van de betaalrekening. Vervolgens heeft hij verschillende ongeopende aan hem geadresseerde enveloppen van de bank aan [naam 3] afgegeven. Zie hiervoor 2.9. Hiermee heeft de consument onvoorzichtig gehandeld en het aanmerkelijke risico aanvaard dat er misbruik van zijn gegevens en de betaalrekening zou worden gemaakt. Op het moment dat dit risico zich ook heeft verwezenlijkt, leveren deze feiten vertaald naar het strafrecht meer dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld op aan een strafrechtelijk te kwalificeren strafbaar feit, te weten (poging en/of deelneming aan) een vorm van witwassen.
- 3.11 Dat voor de consument niet duidelijk was dat hij een rekening bij de bank opende, is een omstandigheid die voor zijn rekening komt. Bij enig nadenken had hij kunnen vermoeden dat hier sprake was van een zeer ongebruikelijke situatie, zodat het redelijkerwijs op zijn weg had gelegen om voldoende oplettend te zijn en bijvoorbeeld zelf eerst kennis te nemen van de inhoud van de aan hem geadresseerde enveloppen van de bank in plaats van deze ongeopend aan [naam 3] mee te geven. Het argument van de consument dat de door de bank gehanteerde methode op de controle van het identificatiebewijs onzorgvuldig was, maakt dit oordeel niet anders. De bank heeft in dit kader toegelicht dat de identificatie via ReadID heeft plaatsgevonden; deze software is goedgekeurd door de DNB. Met deze software is de NFC-chip in het legitimatiebewijs uitgelezen en er is een video van het gezicht van de consument gemaakt. Zonder de volledige medewerking van de consument was deze methode van identificatie niet mogelijk geweest. Zoals hiervoor overwogen had van de consument meer oplettendheid mogen worden verwacht toen [naam 3] zijn identiteitskaart gebruikte of door de consument deed gebruiken, in combinatie met de video-identificatie. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het gebruik van die software door de bank niet zorgvuldig is. Dat, zoals door de consument gesteld, andere methoden voor de controle van het identiteitsbewijs denkbaar zijn, is onvoldoende om aan te nemen dat de door de bank gehanteerde methode onzorgvuldig is.
- 3.12 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat voldaan is aan de in 3.5 genoemde maatstaf.
- Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?*
- 3.13 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.⁴
- 3.14 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.

⁴ Artikel 5.2.1 PIFI.

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.

- 3.15 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.⁵ Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraudegerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.
- 3.16 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (zes jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Daarbij komt dat de consument bij verschillende pogingen tot fraudeleuze overboekingen betrokken is geweest. Voorts heeft de bank gesteld dat de consument zijn belang bij verwijdering van zijn persoonsgegevens onvoldoende heeft aangetoond. Volgens de bank zijn er geen (bijzondere) omstandigheden aanwezig die verwijdering of verkorting van de externe registraties rechtvaardigen. De consument beschikt over een basisbetaalrekening en kan zodoende deelnemen aan het betalingsverkeer.
- 3.17 In overweging 2.12 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.
- 3.18 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van zes jaar proportioneel vindt.
- 3.19 De commissie begrijpt dat de consument ontdaan is door de registratie en dat de registratie nadelige gevolgen heeft dan wel kan hebben voor de consument.

⁵ GC Kifid nr. 2016-302.

Zij is echter van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren met betrekking tot de handelwijze van de consument heeft aangevoerd om handhaving voor de duur van zes jaar van de persoonsgegevens in het EVR te rechtvaardigen. De commissie weegt hierbij mee dat de consument met behulp van zijn betaalrekening bij de bank als ook met betaalrekeningen op zijn naam bij andere banken een belangrijke rol heeft gespeeld bij (pogingen tot) oplichting van verschillende benadeelden.

- 3.20 Bovendien kan de consument deelnemen aan het betalingsverkeer omdat hij beschikt over een basisbetaalrekening. De consument heeft verder geen (voldoende) concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie.
- 3.21 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van zes jaar, zoals door de bank gehanteerd, in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn. Wel merkt zij op dat, als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, de consument de bank dan kan vragen de registratie van zijn persoonsgegevens te heroverwegen.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?

- 3.22 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. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens ook voor zes jaar in het Incidentenregister blijven staan.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

- 3.23 Met betrekking tot de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in haar interne registers mocht overgaan wordt het volgende overwogen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een (strafbare) vorm van witwassen. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende grond om de registraties ook in de onderhavige interne registers van de bank te handhaven.

Conclusie

- 3.24 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van zes jaar mag worden gehandhaafd. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
 - a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

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.
2. (...)
3. (...)
4. (...)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
 - a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
 - b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
 - c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
 - a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 - b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
 - 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.

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 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante bepaling uit Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan. 3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.