

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0532

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 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 persoonsgegevens in interne en externe verwijzingsregisters. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor een periode van acht jaar geregistreerd omdat zij als geldezel betrokken is bij fraude. Ook heeft de bank de bancaire relatie met de consument opgezegd. De consument is het hier niet mee eens en vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit de interne en externe registers verwijdert en de bancaire relatie met haar herstelt. De commissie oordeelt dat de registraties in zowel de interne als de externe verwijzingsregisters en de duur daarvan terecht zijn en dat deze mogen worden gehandhaafd. Ook hoeft de bank de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. De klacht is ongegrond en de vordering is 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. De consument heeft afgezien van het indienen van repliek.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door advocaat mr. C.C.J. Mouwen, kantoorhoudende te Tilburg. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door advocaat, mr. V.M. Candelaria, kantoorhoudende te Amsterdam.
- 1.3 Op verzoek van de consument is de zaak op grond van de stukken beslist.
- 1.4 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 van 14 april 2014 tot en met 1 november 2022 onder bewind gestaan van een bewindvoerder omdat zij niet in staat was zelf haar vermogensrechtelijke belangen te behartigen.
- 2.2 De consument hield bij de bank twee betaalrekeningen aan. Op de overeenkomst tussen partijen zijn algemene voorwaarden van toepassing. Het gaat om de 'Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.', de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren' en het 'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren'.
- 2.3 Eén van de betaalrekeningen (hierna: de betaalrekening) van de consument is gebruikt als begunstigde rekening voor het ontvangen van frauduleuze overboekingen. Bij de betaalrekening hoorde een bankpas (hierna: de bankpas) met de strikt vertrouwelijke pincode. De consument maakte gebruik van internetbankieren en zij had de mobiel bankieren app (de app) op haar mobiele telefoon (hierna: telefoon 1) geïnstalleerd.
- 2.4 Op dinsdag 11 april 2023 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden.
- Om 22:24 uur is met de bankpas een bedrag van € 20,- van de betaalrekening opgenomen. Hierna resteerde op de betaalrekening een saldo van € 0,41.
  - Om 23:34 uur is met telefoon 1 het betaalprofiel van de bankpas gewijzigd van 'Europa' naar 'Wereld'.
  - Om 23:34 uur is met telefoon 1 de daglimiet voor overboekingen gewijzigd naar € 5.000,- per dag. Dit is het maximumbedrag dat klanten zonder e.identificatie kunnen overboeken naar een andere betaalrekening.
- 2.5 De consument heeft verklaard dat zij de bankpas met de pincode op donderdag 13 april 2023 aan een kennis (hierna: de kennis) heeft gegeven.
- 2.6 Op vrijdag 14 april 2023 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden.
- Om 16:25 uur is er voor het laatst ingelogd met telefoon 1 op de app.
  - Om 17:50 uur is een nieuw toestel geregistreerd door middel van de bankpas, de pincode en e.identificatie.<sup>1</sup>
  - Er is vervolgens een push- en sms-bericht (hierna: de waarschuwingsberichten) naar telefoon 1 en het telefoonnummer van de consument verzonden:

*"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"*

---

<sup>1</sup> Om een toestelregistratie te laten slagen zijn altijd de bankpas, pincode en de e.identificatie nodig.

- Om 18:58 uur is een bedrag van € 1.700,- bijgeschreven op de betaalrekening. Dit bedrag was afkomstig van de betaalrekening van een slachtoffer van Whatsappfraude (benadeelde 1).
- Het bedrag van € 1.700,- is tussen 19:02 en 19:44 uur met de bankpas opgenomen door middel van betalingen bij diverse winkels en een contante opname bij een geldautomaat.

2.7 Op zaterdag 15 april 2023 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden:

- Er is een bedrag van € 286,75 bijgeschreven op de betaalrekening. Dit bedrag was afkomstig van een slachtoffer van Marktplaatsfraude (benadeelde 2).
- De bank heeft de betaalrekeningen van de consument om 10:17 uur preventief geblokkeerd en het bedrag van € 286,75 veilig gesteld.
- De consument heeft telefonisch contact met de bank opgenomen naar aanleiding van de blokkade. Tijdens dat gesprek heeft ze verteld dat ze de bankpas niet meer in haar bezit had.

2.8 Op 16 april 2023 heeft benadeelde 1 bij de politie aangifte gedaan van fraude.

2.9 Per brief van 17 april 2023 heeft de bank de consument bericht dat zij een fraudeonderzoek is gestart omdat er een bedrag afkomstig van fraude op de betaalrekening is bijgeschreven.

2.10 Per brief van 18 april 2023 heeft de bank de consument bericht dat uit het fraudeonderzoek van de bank naar voren is gekomen dat de consument betrokken was bij fraude. De bank heeft daarom besloten om de bancaire relatie met de consument binnen vier weken te beëindigen. Zij maakt gebruik van de opzegbevoegdheid die is beschreven in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Daarnaast zijn de persoonsgegevens van de consument met ingang van 28 april 2023 opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister. De persoonsgegevens van de consument zijn voor acht jaar in die registers geregistreerd.

2.11 Bij brief van 30 mei 2023 heeft de consument bezwaar aangetekend tegen de beslissing van de bank. In de brief geeft de consument voor zover relevant de volgende verklaring:

*“Middels dit schrijven wil ik u laten weten dat de informatie die u heeft en waaruit u uw conclusies trekt niet juist zijn. Met hulp van maatschappelijk werk wil ik u de situatie uitleggen.*

*Ik ben benaderd door iemand die ik van gezicht ken, hij vroeg mij om mijn bankpasje te mogen lenen voor 1 dag. Hij heeft mij hiervoor geld gegeven. Ik moest boodschappen doen en ik had geen geld meer dus het aanbod was zeer verleidelijk.*

*Na 1 dag was mijn pasje nog niet terug, na 2 dagen ook niet en op de derde dag heb ik ABN AMRO gebeld en de situatie uitgelegd. Mijn app was geblokkeerd en ik vertelde dat ik mijn bankpasje had uitgeleend. Ik werd doorverbonden met de afdeling Fraude en ik heb daar ook mijn verhaal verteld. (...)”*

2.12 Per brief van 7 juni 2023 heeft de bank de consument geschreven dat de verklaring van de consument niets afdoet aan de ernst van het incident. De consument heeft haar bankpas en haar strikt vertrouwelijke pincode ter beschikking gesteld aan de kennis waardoor anderen het slachtoffer zijn geworden van fraude. De bank zal haar standpunt daarom niet herzien. De bank wijst de consument op de mogelijkheid een basisbankrekening aan te vragen.

- 2.13 De consument heeft op 12 juni 2023 een basisbankrekening aangevraagd en op 19 juni 2023 heeft de bank deze verstrekt.
- 2.14 Op 1 september 2023 heeft de consument nogmaals bezwaar aangetekend tegen de beslissing van de bank om de bancaire relatie met haar te beëindigen en haar persoonsgegevens op te nemen in de registers. De bank heeft de consument per brief van 26 september 2023 laten weten dat zij de klacht ongegrond vindt en dat zij haar standpunt handhaaft. De bank wijst de consument op de mogelijkheid om haar klacht aan Kifid voor te leggen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.15 De consument vordert dat haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister, het EVR en het IVR worden verwijderd. Ook vordert zij herstel van de bancaire relatie. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand. Zij voert daartoe de volgende argumenten aan.
- 2.16 Er is niet voldaan aan de vereisten die gelden voor opname van persoonsgegevens in het EVR en het IVR omdat niet in voldoende mate is komen vast te staan dat de consument betrokken is bij een gedraging die een bedreiging vormt, vormde of kan vormen voor de (financiële) belangen van de bank of de financiële sector als geheel (en haar cliënten). De registraties zijn dan ook onterecht en moeten worden verwijderd. De consument is weliswaar onoplettend en naïef geweest door haar bankpas en de pincode aan de kennis 'te lenen' maar zij was niet bij de fraude betrokken. De consument had geen reden om aan de oprechtheid van de kennis te twijfelen en kon niet vermoeden dat de bankpas zou worden gebruikt om andere mensen op te lichten. Ook heeft zij telefoon 2 niet aan de betaalrekening gekoppeld en de bedragen niet van haar betaalrekening opgenomen. Evenmin heeft zij de daglimiet voor overboekingen verhoogd. Dit is door anderen gedaan die de beschikking hadden over haar bankpas. Zelf heeft zij in ieder geval niets te maken met de fraude. Nadat de kennis niet reageerde op haar telefoontjes, heeft zij op zaterdag 15 april 2023 de bank gebeld. Zij heeft daarbij direct openheid van zaken gegeven en verteld dat zij in ruil voor boodschappen en een bedrag van € 50,- haar bankpas op donderdag 13 april 2023 aan de kennis heeft meegegeven.
- 2.17 De consument wordt door de registraties onevenredig in haar belang geschaad, nu andere banken en verzekeraars kunnen zien dat zich een incident heeft voorgedaan waardoor zij haar als klant kunnen en waarschijnlijk ook zullen weigeren.

#### *Het verweer*

- 2.18 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 moet de commissie over oordelen?*

3.1 De commissie dient te beoordelen of de registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister, het EVR en het IVR zijn toegestaan. 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.

3.2 Eerst zal het juridisch kader worden geschetst waarna de zaak aan de hand van dit toetsingskader zal worden beoordeeld.

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

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

3.4 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

3.5 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.6 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

*Het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister*

- 3.7 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).<sup>2</sup>
- 3.8 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021, hierna: “het PIFI”, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
- 3.9 Daarnaast moet(en) de vastgestelde gedraging(en) een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij als een strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Dit betekent met andere woorden dat een persoon door een strafrechter veroordeeld zou kunnen worden voor een strafbaar feit. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.<sup>3</sup>

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

- 3.10 Vast staat dat de betaalrekening is gebruikt om geld afkomstig van fraude op te laten storten en dat het geld er met de bankpas en de pincode van de consument is afgehaald. Partijen twisten over de mate van betrokkenheid van de consument bij de fraude. De bank heeft verschillende omstandigheden aangevoerd om de betrokkenheid van de consument aan te tonen. De consument heeft zich verweerd met het standpunt dat zij naïef is geweest door de bankpas en de pincode aan de kennis uit te lenen, maar dat zij zelf niet bij de fraude betrokken was.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument extern mocht registreren. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

*De feiten en omstandigheden komen overeen met het patroon dat men ziet in geldezelzaken*

- 3.12 In vergelijkbare zaken<sup>4</sup> is een patroon van bepaalde gedragingen waarneembaar. De commissie constateert dat de gedragingen van de consument in dit geval overeenkomen met de gedragingen die men ziet in vergelijkbare zaken, namelijk:

---

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

<sup>3</sup> Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

<sup>4</sup> Hiermee worden zaken bedoeld waarbij personen die als geldezel hebben gefungeerd betrokken zijn.

- i. de consument heeft haar bankpas en pincode (aan de kennis) ter beschikking gesteld;
- ii. er is een bedrag afkomstig van fraude op de betaalrekening gestort;
- iii. dit bedrag is er binnen drie kwartier na de bijschrijving weer afgehaald;
- iv. er zijn voorbereidingshandelingen verricht om de betaalrekening 'gereed te maken' voor de frauduleuze overboeking zoals:
  - het leegmaken van de betaalrekening<sup>5</sup>;
  - het verhogen van de overboekingslimiet zonder dat daar aanleiding voor was;
  - het registreren van een nieuw toestel aan de betaalrekening.
- v. de consument heeft geen actie ondernomen naar aanleiding van de waarschuwingsberichten van de bank met betrekking tot de toestelregistratie;
- vi. de consument heeft pas telefonisch contact met de bank opgenomen nadat de bank de betaalrekening had geblokkeerd.

3.13 De hierboven genoemde feiten en omstandigheden passen naar het oordeel van de commissie in het patroon dat men ziet en verwacht in zaken waarbij een geldezel betrokken is. De consument heeft nog wel enkele argumenten (zie 2.16) aangevoerd waaruit zou moeten blijken dat zij niet bij de fraude was betrokken. De commissie zal de door de consument aangevoerde argumenten hieronder bespreken en uitleggen waarom deze niet tot een ander oordeel leiden.

*Uit de bankadministratie blijkt dat de consument zelf de overboekingslimiet heeft verhoogd*

3.14 Op 11 april 2023 is de opnamelimiet voor girale overboekingen verhoogd naar € 5.000,-. Hoewel de consument ontkent dat zij dit zelf heeft gedaan, blijkt uit de bankadministratie dat de verhoging is geautoriseerd met telefoon 1. Omdat telefoon 2 pas op 14 april 2023 is geregistreerd houdt de commissie het ervoor dat het de consument zelf is geweest die de opnamelimiet in de app heeft verhoogd.

*Het is niet relevant wie het tweede toestel aan de betaalrekening heeft gekoppeld*

3.15 Met betrekking tot de toestelregistratie van telefoon 2 heeft de consument gesteld dat zij niet degene was die dit heeft gedaan. De commissie acht het aannemelijk dat de consument telefoon 2 niet aan de betaalrekening heeft gekoppeld. Gelet op het door de consument geschetste scenario gaat de commissie ervan uit dat de kennis dit heeft gedaan. Volgens de consument had de kennis op dat moment immers de beschikking over de bankpas en de pincode. Het voorgaande vormt echter geen indicatie dat de consument niet bij de oplichting betrokken was. Zij heeft de kennis immers in staat gesteld om de toestelregistratie te voltooien door de bankpas en de pincode aan hem ter beschikking te stellen.

---

<sup>5</sup> De commissie gaat ervan uit dat de consument dit zelf heeft gedaan omdat zij de bankpas toen nog in haar bezit had (volgens haar eigen verklaring).

*De consument heeft niet gereageerd op de waarschuwingsberichten van de bank*

- 3.16 Voorop staat dat deze vorm van fraude alleen succesvol kan zijn als de betaalrekening en de bankpas niet geblokkeerd zijn. In dit geval heeft de bank waarschuwingsberichten aan de consument verzonden waarin staat dat een nieuw toestel is geregistreerd. De bank verzoekt de klant daarin contact op te nemen als deze de toestelregistratie niet herkent. In dit geval heeft de consument geen actie ondernomen en dit vindt de commissie opvallend. De consument heeft immers verklaard dat de kennis boodschappen voor haar zou doen en geld voor haar zou pinnen als hij de bankpas mocht lenen. Het had in de gegeven omstandigheden op de weg van de consument gelegen contact op te nemen met de bank toen de bank haar berichtte dat (ook) een nieuw toestel werd geregistreerd. De commissie gaat ervan uit dat de bank de betaalrekening en de bankpas zou hebben geblokkeerd als zij van de consument het signaal had gekregen dat er een toestelregistratie had plaatsgevonden die zij niet herkende. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de consument bewust geen actie heeft ondernomen omdat het met een geblokkeerde betaalrekening niet mogelijk is om over het geld te kunnen beschikken.

*Het is niet relevant wie het geld van de betaalrekening heeft opgenomen*

- 3.17 Nadat het geld afkomstig van de fraude op de betaalrekening was bijgeschreven, is dit bedrag er in korte tijd weer vanaf gehaald. De consument stelt dat zij het geld niet heeft opgenomen. Wie het geld heeft opgenomen is voor de beoordeling van de klacht niet relevant. Het is bij deze oplichtingsvorm namelijk gebruikelijk dat er zogenaamde 'cashers'<sup>6</sup> worden ingezet om het geld van de betaalrekening op te nemen.

*Tussenconclusie EVR-registratie*

- 3.18 Gelet op hetgeen de commissie hiervoor vanaf overweging 3.12 heeft overwogen, komt zij tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid bij fraude in de zin van het fungeren als geldezel. 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 schuld-witwassen in de zin van artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr).<sup>7</sup> Dit betekent dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

---

<sup>6</sup> Zie Hof Arnhem Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752, overweging 5.12. Deze cashers nemen geld op met de bankpas en de pincode van de geldezel.

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



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

- 3.19 Bij de verwerking van persoonsgegevens moeten het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen.
- 3.20 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.
- 3.21 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 acht jaar is, niet disproportioneel zijn.<sup>8</sup> Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerde 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. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.<sup>9</sup> 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.
- 3.22 De bank heeft ten aanzien van de registratieduur van acht jaar kort samengevat aangevoerd dat de gedragingen van de consument een bedreiging vorm(d)en voor de belangen van de bank en de financiële sector. Het belang van de bank om zichzelf en andere financiële instellingen te waarschuwen voor het gedrag dat de consument in het verleden heeft vertoond, weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de EVR-registratie. De consument heeft niet aangetoond dat zij door de EVR-registratie disproportioneel in haar belang wordt geschaad. De consument beschikt over een basisbetaalrekening en kan zodoende deelnemen aan het betalingsverkeer, aldus de bank. De commissie volgt deze argumenten en oordeelt dat ook aan het proportionaliteitsvereiste is voldaan.

*Proportionaliteit: de registratietermijn mag worden gehandhaafd*

- 3.23 Bij het vaststellen van de registratieduur dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Zie GC Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

<sup>9</sup> Idem.

<sup>10</sup> Zie CvB Kifid 2024-0001 onder 5.10.

De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen voor de consument heeft, dan wel kan hebben. Zij is echter van oordeel dat bij de afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Gelet op de argumenten die partijen schriftelijk naar voren hebben gebracht, overweegt de commissie dat zij de registratie zelf alsook een registratietermijn van acht jaar in dit geval passend vindt. Voor dit oordeel acht de commissie het volgende van belang.

- 3.24 Vaststaat dat de consument al geldezel betrokken was bij fraude. Doordat zij haar betaalrekening ter beschikking heeft gesteld aan de oplichters zijn deze erin geslaagd om geld van nietsvermoedende slachtoffers afhandig te maken. Het vertrouwen dat mensen hebben in het digitale betalingsverkeer wordt door dergelijke handelingen ernstig geschaad. De bank moet jégens 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.
- 3.25 Daarnaast heeft de consument geen concreet belang/nadeel aangevoerd, anders dan de algemene stelling dat verzekeraars en banken kunnen zien dat zich een incident heeft voorgedaan. Anders dan de consument veronderstelt, hebben banken en verzekeraars gescheiden externe registers. Een verzekeraar kan dus niet zien dat zich een bancaire incident heeft voorgedaan. Hoewel een andere bank inderdaad kan zien dat een incident heeft plaatsgevonden, is dat enkele feit onvoldoende om de registratie te verwijderen of te verkorten. Nu de consument beschikt over een basisbankrekening kan zij deelnemen aan het betalingsverkeer. In dat opzicht wordt de consument niet disproportioneel geraakt door de registratie. Verder heeft de consument geen inzicht getoond in de onjuistheid van haar handelen, heeft zij tegenover de bank (en de slachtoffers) geen spijt betuigd en heeft zij door af te zien van de mondelinge behandeling geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een en ander mondeling aan de commissie toe te lichten. Daar komt nog bij dat uit het dossier blijkt dat de consument een kwetsbaar persoon is. Zo schrijft de consument dat zij een beperking heeft en dat zij daarvoor ondersteuning krijgt. Ook wordt zij ondersteund door een team van de GGZ. Verder heeft zij ruim zes jaar onder bewind gestaan omdat zij niet in staat was haar eigen financiële belangen te behartigen. Vier maanden nadat het bewind was geëindigd is de consument bij dit incident betrokken geraakt. Gelet op voornoemde omstandigheden kan niet worden uitgesloten dat de consument, juist door haar kwetsbaarheid, weer bij een incident betrokken raakt of dat op andere wijze door kwaadwillenden als katvanger wordt gebruikt. De commissie acht het in dit geval van belang dat de financiële sector door middel van de registratie in het EVR wordt gewaarschuwd voor het feit dat de consument in het verleden was betrokken bij een incident. Al met al ziet de commissie in dit geval geen aanleiding om de registratieduur te verkorten.
- 3.26 De commissie merkt nog op dat als de omstandigheden van de consument in de toekomst wijzigen en zij als gevolg van de registratie concrete problemen ervaart, het haar vrij staat om de bank te benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

*De registratie in het Incidentenregister*

- 3.27 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.

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

- 3.28 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ook voor de duur van acht jaar opgenomen in haar interne registers. De interne registers 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.
- 3.29 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 en de duur van de interne registers te handhaven.

*Geen grond voor de overige vorderingen van de consument*

- 3.30 Tot slot resteren de vragen of de bank gehouden is de bancaire relatie te herstellen en of de bank de gevorderde proceskosten dient te betalen. Beide vragen dienen ontkennend te worden beantwoord. Met betrekking tot de vordering tot herstel van de bancaire relatie overweegt de commissie dat de bank op grond van artikel 35 ABV bevoegd is om de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend. In de onderhavige zaak heeft de bank haar beweegredenen voor opzegging van de bancaire relatie toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet hierop en op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument en het feit dat de consument over een basisbankrekening beschikt, is de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie.
- 3.31 Of de consument in aanmerking komt voor vergoeding van de proceskosten is afhankelijk van de uitkomst van de beslissing van de commissie (vraag 22.1 van het reglement).<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Zie 'Liquidatietarief Kifid (Vergoeding kosten voor rechtsbijstand)', te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Aangezien de vorderingen van de consument geheel worden afgewezen, bestaat er geen grond voor toewijzing van een proceskostenvergoeding.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.32 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht.
- 3.33 Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 35 ABV, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

#### *Conclusie*

- 3.34 De commissie concludeert dat de registraties in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR terecht en proportioneel zijn en dat deze voor de duur van acht jaar mogen worden gehandhaafd. De bank hoeft de bancaire relatie niet te herstellen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage:**

# **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 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 behoefte 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.*