

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0613

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. T.H.E. van Wechem, A. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	16 juli 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten voor zes jaar opgenomen in de interne en externe verwijzingsregisters in verband met een frauduleuze kredietaanvraag. De consumenten vorderen dat hun persoonsgegevens uit deze registers worden verwijderd. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in interne en externe verwijzingsregisters. De door de bank gehanteerde registratieduur van zes jaar acht de commissie echter niet proportioneel en dient te worden verkort naar twee jaar. De vordering van de consumenten is gedeeltelijk toegewezen.

### 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 klaagschrift van de consumenten; 2) het klachtformulier van de consumenten; 3) de aanvullende stukken van de consumenten; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consumenten; 6) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank zijn verschenen de heer [naam 3] van de afdeling Veiligheidszaken en mr. F.J. Laagland, advocaat.
- 1.3 De consumenten hebben 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 Op 6 juli 2023 hebben de consumenten voor de tweede keer<sup>1</sup> een kredietaanvraag (hierna: de aanvraag) ter hoogte van € 50.000,- bij Freo<sup>2</sup> ingediend. Bij de aanvraag hebben beide consumenten een bankafschrift overgelegd van hun betaalrekening bij ABN AMRO Bank.
- 2.2 Naar aanleiding van de kredietaanvraag heeft op 7 juli 2023 een intakegesprek plaatsgevonden tussen consument 2 en de bank. In de periode 7 juli tot en met 7 augustus 2023 hebben de consumenten verschillende documenten aangeleverd die van belang zijn voor de beoordeling van de kredietaanvraag.
- 2.3 Bij de bestudering van de stukken zijn bij de bank twijfels ontstaan over de authenticiteit van de bankafschriften. Zo heeft de bank bij het raadplegen van de documenteigenschappen geconstateerd dat de aanmaakdatum van de documenten afwijkt van de datum dat het document is gewijzigd. Ook zijn er bij bepaalde transacties witte vlakken zichtbaar waarmee delen van de omschrijving bij de transacties zijn weggelakt.
- 2.4 De bank heeft naar aanleiding van haar bevindingen diverse keren geprobeerd telefonisch contact op te nemen met de consumenten maar zij kreeg geen gehoor. Op 11 augustus 2023 heeft de bank de consumenten per e-mail laten weten dat zij naar aanleiding van haar bevindingen een fraudeonderzoek is gestart. Later die dag vond een zogenaamd hoor en wederhoorgesprek tussen partijen plaats. Tijdens dat gesprek is gesproken over de aangeleverde bankafschriften. De consumenten hebben erkend dat zij bepaalde omschrijvingen hebben witgelakt. De consumenten hebben diezelfde dag nog de originele bankafschriften overgelegd.
- 2.5 Op 14 augustus 2023 vond wederom een telefoongesprek tussen partijen plaats. Tijdens dit gesprek heeft de bank de consumenten medegedeeld dat zij 17 aanpassingen hebben waargenomen en dat de aanpassingen van invloed zouden zijn geweest op de beoordeling van de kredietaanvraag. Het gaat onder andere om de omschrijving bij betalingen aan een advocaat, verlate betalingen aan een energieleverancier, betalingen aan een incassobureau en het woord lening bij een drietal transacties.
- 2.6 Per brief van 18 augustus 2023 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij hun persoonsgegevens voor de duur van zes jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister,

---

<sup>1</sup> Een eerdere kredietaanvraag bij FREO werd afgewezen vanwege negatieve BKR-registraties op naam van consument 1. Ook een andere kredietaanvraag bij een dochter van ABN AMRO Bank werd afgewezen.

<sup>2</sup> Freo is een dochteronderneming van Rabobank en zal hierna omwille van de leesbaarheid ook worden aangeduid als 'de bank'.

het bijbehorend Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR) (hierna: ook wel de registers). In de brief staat onder meer het volgende:

*" (...) Reden van opname is uw betrokkenheid bij een frauduleuze kredietaanvraag van € 50.000,- bij FREO d.d. 06-07-2023, waarbij door u gebruik gemaakt is van een vervalst rekeningafschrift van ABN Amro. Hiervan is aangifte gedaan bij de politie. FREO is een onderdeel van de Rabobank Groep (...)."*

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consumenten vorderen dat hun persoonsgegevens uit de interne en externe registers worden verwijderd. Zij voeren daartoe aan dat niet is voldaan aan de criteria die gelden om hun persoonsgegevens te mogen registreren. Volgens hen is er geen sprake van valsheid in geschrift omdat zij alleen (delen van) de omschrijving bij bepaalde transacties zichtbaar hebben weggelakt in verband met hun privacy en van opzet geen sprake was. Zo dachten de consumenten dat de omschrijvingen niet van belang waren voor de beoordeling van de kredietaanvraag. Ook is het bankafschrift niet als een onbewerkt document gepresenteerd en hebben zij geen bedragen gewijzigd. Verder hebben de consumenten toegelicht dat geldverstrekkers eerdere kredietaanvragen zonder nadere toelichting afgewezen hebben. Door de omschrijvingen wit te lakken wilden zij een gesprek op gang brengen, aldus de consumenten.
- 2.8 De bank heeft geen belangenafweging gemaakt. De maatregelen van de bank hebben verstreckende gevolgen voor de consumenten waar onvoldoende rekening mee is gehouden. Zo hebben de consumenten toegelicht dat zij na het overlijden van hun (schoon)moeder (hierna: erflater) (2017) met de andere erfgenaam in een geschil verwickeld zijn over de afwikkeling van de nalatenschap. In de boedel van de nalatenschap bevindt zich de woning van erflater (hierna: de woning) die onlosmakelijk is verbonden met de woning van de consumenten. Deze kan niet apart worden verkocht. Als de consumenten geen lening kunnen krijgen om de andere erflater uit te kopen, dan zullen zij hun eigen huis ook moeten verkopen. Door de EVR-registratie in stand te laten frustreert de bank het verkrijgen van een financiering om de woning te financieren en de andere erfgenaam uit te kopen.
- 2.9 De consumenten hebben ter zitting verklaard dat zij onhandig hebben geopereerd. Ze hebben spijt van hun handelen en hebben hun les geleerd.

#### *Het verweer*

- 2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De registraties en de duur daarvan zijn terecht en proportioneel. De bank heeft daartoe gesteld dat de consumenten betrokken zijn bij het indienen van een frauduleuze kredietaanvraag door bankafschriften aan te leveren waarop zij bewust essentiële informatie hebben weggelakt. Zij hebben alleen die omschrijvingen weggelakt die essentieel zijn voor de kredietbeoordeling en de leencapaciteit. De consumenten zijn hierover niet transparant geweest en hebben bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Het weglaten van informatie kan onder omstandigheden ook worden gekwalificeerd als valsheid in geschrift.

- 2.11 Met betrekking tot het belang van de consumenten bij verwijdering van de registraties geldt dat zij een zwaarwegend belang hebben, maar dat zij onvoldoende aannemelijk hebben gemaakt dat alleen de EVR-registraties in de weg staan aan het verkrijgen van een financiering voor de woning. Zo is onbekend wat de taxatiewaarde van de woning is en evenmin is bekend of de consumenten gelet op hun financiële draagkracht in aanmerking komen voor een tweede hypothecaire geldlening om de woning te kunnen financieren.

### 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 consumenten 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.
- 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 consumenten 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 betrokkenen, in dit geval de consumenten, zullen weigeren. 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*

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>3</sup>

- 3.6 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)).
- 3.7 Daarnaast moet(en) de vastgestelde gedraging(en) een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.
- 3.8 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>4</sup>

### *De bank mocht de persoonsgegevens van de consumenten registreren in het EVR*

- 3.9 De commissie toetst hierna eerst of registraties in het EVR terecht en proportioneel zijn. 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.<sup>5</sup> Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.
- 3.10 De commissie begrijpt dat de consumenten zich op het standpunt stellen dat zij weliswaar (delen van) omschrijvingen bij transacties (hierna: omschrijving(en)) hebben aangepast, maar dat van valsheid in geschrifte geen sprake is, omdat zij niet met opzet hebben gehandeld. Zo dachten de consumenten dat de omschrijvingen niet van belang waren voor de beoordeling van de kredietaanvraag en vonden zij de omschrijvingen persoonlijk. Verder hebben de consumenten toegelicht dat geldverstrekkers eerdere kredietaanvragen zonder nadere toelichting afgewezen hebben. Door de omschrijvingen wit te lakken wilden zij een gesprek op gang brengen, aldus de consumenten. De bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist (zie 2.10 en 2.11).

---

<sup>3</sup> Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

<sup>4</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>5</sup> Artikel 5.1.1 van het PIFI.

- 3.11 De door de consumenten gegeven verklaringen over waarom zij de omschrijvingen hebben witgelakt overtuigen niet. Uit de bankafschriften blijkt dat de consumenten selectief te werk zijn gegaan door alleen die omschrijvingen wit te lakken die iets zeggen over hun betaalgedrag en dus van invloed zijn op de beoordeling van de kredietaanvraag. De commissie maakt hieruit op dat zij welbewust te werk zijn gegaan en dat er dus wel opzet was. Als de consumenten met de bank in gesprek hadden willen gaan over de omschrijvingen op de bankafschriften waren er ook andere manieren om een gesprek op gang te brengen. Zo had dit aangekaart kunnen worden tijdens het intakegesprek van 7 juli 2023. Ook het argument van de consumenten dat het gaat om privacygevoelige informatie die zij niet zonder meer wilden delen, gaat niet op omdat – als die stelling zou worden gevolgd – alle transacties in die zin dan persoonlijk zouden zijn en het dan voor de hand zou liggen dat alle omschrijvingen zouden zijn witgelakt. Ook hadden de consumenten bijvoorbeeld via e-mail een toelichting kunnen sturen op de aanvraag. Op die manier zouden zij transparant zijn over het feit dat zij de omschrijvingen op de bankafschriften hebben witgelakt.
- 3.12 Het witlakken van de omschrijvingen op de bankafschriften levert een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel de bank als de financiële sector als geheel.<sup>6</sup> Door dergelijke handelingen, waarbij essentiële informatie wordt achtergehouden, worden immers potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild. Dat de consumenten in dit geval alleen de omschrijvingen hebben witgelakt en geen andere wijzigingen hebben aangebracht, maakt dit niet anders. Nu de consumenten hebben erkend de omschrijvingen op de bankafschriften te hebben witgelakt, staat hun betrokkenheid bij die gedraging in voldoende mate vast.
- 3.13 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat sprake is van valsheid in geschrifte en het gebruik van dat vervalste geschrift. Daarmee is voldaan aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b PIFI.

*De registratie voldoet aan het subsidiariteitsbeginsel en het proportionaliteitsbeginsel*

- 3.14 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.<sup>7</sup>
- 3.15 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 kredietfraude. 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.

---

<sup>6</sup> Vgl. GC Kifid nr. 2017-616, 2020-326, 2020-953.

<sup>7</sup> Zie artikel 5.2.1 van het PIFI.

- 3.16 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registraties en de duur daarvan proportioneel zijn. 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 betrokkenen (hier: de consumenten) meewegen.<sup>8</sup> 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 zijn belang zwaarder weegt dan dat van de bank.
- 3.17 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (zes jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consumenten een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consumenten. Voorts heeft de bank gesteld dat de consumenten hun belang onvoldoende hebben onderbouwd (zie 2.12).
- 3.18 In overweging 2.9 zijn de door de consumenten met hun specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij hebben daarmee geconcretiseerd waarom zij door de registraties worden belemmerd.
- De registratieduur dient te worden verkort tot twee jaar*
- 3.19 De commissie oordeelt dat de registraties op zichzelf proportioneel zijn maar dat de registratieduur moet worden verkort naar twee jaar. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.
- 3.20 Bij het vaststellen van de registratieduur dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.<sup>9</sup> Gelet op de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht overweegt de commissie dat zij een registratietermijn van twee jaar in dit geval passend vindt. Voor dit oordeel acht de commissie het volgende van belang.
- 3.21 Hoewel de commissie de argumenten van de bank om de duur van de registraties niet verder te verkorten begrijpt, weegt zij het belang van de consumenten om hun eigen woning te kunnen behouden in dit geval zwaar mee.
- 3.22 Zoals door de consumenten toegelicht heeft erflater een woning nagelaten die onlosmakelijk is verbonden met de huidige woning van de consumenten. Als zij niet in staat zijn om de andere erfgenaam uit te kopen, zullen zij ook hun eigen woning moeten verkopen.

---

<sup>8</sup> Vgl. GC Kifid nr. 2016-302.

<sup>9</sup> Zie CvB Kifid 2024-0001 onder 5.10.

Hoewel de consumenten tijdens de Kifid procedure niet inzichtelijk hebben gemaakt hoeveel de woning van erflater waard is, of zij deze überhaupt kunnen financieren en er veel andere onzekere omstandigheden zijn, staat voor de commissie wel in voldoende mate vast dat een EVR-registratie de *kans* op het verkrijgen van een financiering voor deze woning aanzienlijk verstoort. Verder neemt de commissie in haar beoordeling mee dat de consumenten weliswaar de omschrijvingen op de bankafschriften hebben witgelakt, maar dat deze wel zodanig opvallend waren aangebracht en daardoor voor de bank ook zonder al te veel inspanning waarneembaar waren en zij verder geen andere aanpassingen (zoals bedragen) op de bankafschriften hebben aangebracht. De consumenten hebben daarnaast erkend dat zij onhandig zijn geweest en dat zij spijt hebben van hun daden. Zij hebben hun les hiervan geleerd, aldus de consumenten.

- 3.23 Door de registratieduur in stand te laten maar de duur daarvan wel te verkorten houdt de commissie rekening met de belangen van beide partijen. Enerzijds het belang van de bank om andere financiële instellingen te waarschuwen voor het feit dat de consumenten bij een incident betrokken waren en anderzijds het belang van de consumenten om na 6 juli 2025 een financiering te kunnen aangaan. De commissie herhaalt daarnaast dat de bank tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat als het nodig is de EVR-registratie eerder te verwijderen (omdat zij eerder een financiering nodig hebben), de consumenten dan een goed onderbouwd verzoek bij de bank kunnen indienen en dat er dan opnieuw een belangenafweging zal worden gemaakt.

*De registratie in het Incidentenregister*

- 3.24 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 twee jaar.

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

- 3.25 De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten 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.
- 3.26 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 valsheid in geschrifte 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.

- 3.27 Ten aanzien van de duur van deze registraties, acht jaar, geldt dat de gevolgen minder verstrekend 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*

- 3.28 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 twee 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 consumenten gedeeltelijk toe en beslist dat de bank de registratieduur van de externe registraties (EVR en Incidentenregister) dient te verkorten tot twee jaar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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](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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021**

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

#### **2. Begripsbepalingen**

In dit Protocol wordt verstaan onder:

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

#### **3. Algemeen**

##### **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. (...)

#### **4. Incidentenregister**

##### **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.”

(...)

## **4.2 Toegang tot het Incidentenregister**

(...)

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

(...)

## **4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister**

(...)

4.3.3 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. Extern Verwijzingsregister**

### **5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister**

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers.

Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

## **5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister**

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

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

(...)

## **5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister**

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

## 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.