

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0615

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 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. Geldezel. Money mule. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekening heeft de bank zijn persoonsgegevens voor de duur van zes jaar geregistreerd in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers voldoende grond aanwezig is en dat de duur van deze registraties proportioneel is. De commissie wijst de vordering af.

### 1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. A.J. Kievit, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.
- 1.3 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.4 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 juni 2024. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door mr. Kievit voornoemd. Namens de bank is op de hoorzitting mevrouw [naam 1], medewerker Veiligheidszaken, verschenen, bijgestaan door mr. Jans voornoemd.

- 1.5 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat er is gebeurd*

- 2.1 Op 4 juni 2021 heeft de consument bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas (hierna: de betaalpas) en pincode geopend. De consument heeft gebruik gemaakt van internetbankieren en van de *Rabo App* van de bank.
- 2.2 Op 8 juni 2021 zijn twee mobiele telefoons aan de *Rabo App* gekoppeld. Diezelfde dag is van een betaalrekening die de consument bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO) aanhoudt een bedrag van € 5,- overgeboekt naar de betaalrekening.
- 2.3 Op 9 juni 2021 is met de betaalpas € 4,08 betaald bij een benzinstation. Diezelfde dag is een andere klant van de bank slachtoffer geworden van oplichting door bankhelpdeskfraude. De desbetreffende oplichter heeft die klant ertoe bewogen € 2.419,50 over te maken naar de betaalrekening. Het slachtoffer heeft bij de politie aangifte gedaan van deze oplichting. Op 9 juni 2021 is daarnaast van de betaalrekening met de betaalpas een bedrag van € 1.250,- opgenomen bij een geldautomaat. De bank heeft € 1.169,50 van de frauduleuze overboeking veiliggesteld.
- 2.4 Op 12 juni 2021 is van de betaalrekening die de consument bij ABN AMRO aanhoudt € 0,05 overgeboekt naar de betaalrekening. Bij de omschrijving op het rekeningafschrift staat 'test'.
- 2.5 Op 14 juni 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en met de bank gesproken over de frauduleuze overboeking van € 2.419,50 en de opname van de betaalrekening van € 1.250,- bij een geldautomaat.
- 2.6 Op 23 juni 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd en hem gevraagd een toelichting te geven op de frauduleuze overboeking van € 2.419,50 en de opname van € 1.250,- bij een geldautomaat. In deze brief

*"(...) Op 9 juni 2021 hebben er transacties op uw rekening [IBAN betaalrekening] plaatsgevonden waarover wij graag uw schriftelijke toelichting willen ontvangen.*

*Wij hebben een melding ontvangen van betrokkenheid van uw rekening bij fraude. Naar aanleiding van deze melding hebben wij uw rekening geblokkeerd.*

*(...) Dit rechtvaardigt dan ook het vermoeden dat u betrokken bent geweest bij de fraude, of de fraude op enigerlei wijze heeft gefaciliteerd door bijvoorbeeld uw rekening of bankpas aan een derde af te staan. (...)"*

2.7 Op 25 juni 2021 heeft de consument de bank een brief met een verklaring teruggestuurd. In deze brief staat:

*"(...) Inleidend is bekend dat ik als geldezel (money Mule) ben geronseld. Ik leg u graag uit hoe dit tot stand is gekomen.*

*Op een normale dag, 25 mei, ben ik door een account, "Systeembtc", benaderd of ik wat wilde verdienen. In de situatie waar ik in verkeerde was ik licht geïnteresseerd, maar zeker argwanend. De persoon die mij contacteerde liet foto's van whatsapp gesprekken zien en probeerde mij te overtuigen om in zee te gaan. (...)*

*Ik was al van plan een tweede rekening te openen en dit was al in gang gezet bij de Rabobank. (...) Omdat er nog geen gelden op de nieuwe rekening stond had ik besloten deze pas met Raboscanner en pincode af te geven om er van af te zijn. Op dinsdag 08-06 jl. had ik een bedrag van €5,- gestort op de Raborekening vanaf mijn privé rekening bij de ABN Amro Bank, om de maandelijkse rekening kosten te kunnen betalen. Voor de rest van de dag heb ik geen acties uitgevoerd via de Rabobank App.*

*Op woensdag 09-06 jl. werd ik wakker en checkte ik de Rabobank rekening in de app en was enorm geschrokken. Ik zag tot mijn schrik dat er een betaling was gedaan bij de [naam benzinstation] te [plaatsnaam 1] van €4,08, een transactie van iets minder dan €2.419,50 en dat daarvan €1.250,- was opgenomen te [plaatsnaam 1]. Zelf was ik de hele dag in [plaatsnaam 2] en ben ik alleen naar de [adres], te [plaatsnaam 2], geweest zoals te zien is in bijlage 2. (...)*

*Op het moment dat ik een afspraak had gemaakt om mijn pasje terug te krijgen, kwam hij niet opdagen. Hier zijn de alarmbellen nog meer gaan rinkelen en wist ik dat ik enorm naïef ben geweest en opgelicht ben om als geldezel ofwel Money mule te dienen en daar ben ik naïef/vies ingestonken. (...)*

*Op 14 juni jl. heb ik contact opgenomen met de Rabobank op deze gebeurtenissen voor te leggen en dit op een nette manier op te lossen en de klantrelatie op een positieve manier te kunnen voortzetten. (...)"*

2.8 Op 15 september 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de registraties van zijn persoonsgegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters van de bank per 9 juni 2021 voor de duur van zes jaar. In deze brief staat:

*"(...) Rabobank heeft uw gegevens opgenomen in haar Incidentenregister, het bijbehorend Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister. In deze brief leggen we graag uit waarom u hierin bent opgenomen en wat de gevolgen zijn. (...)*

*Reden van opname*

*Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen:*

*Uw betrokkenheid bij de frauduleuze overboeking van 2.419,50 euro op 09-06-2021 ten gunste van uw rekeningnummer met nummer [IBAN betaalrekening]. Hiervan is aangifte gedaan bij de politie.*

*Er is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een incident betrokken bent of bent geweest. Ook hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Incidentenregister, het bijbehorend Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister. Voor meer informatie over het doel van de registraties zie bijlage 1 en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).*

#### *Duur registraties*

*Uw gegevens zijn per 09-06-2021 in ons Incidentenregister opgenomen. Omdat wij hebben vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Externe Verwijzingsregister zijn uw gegevens daar ook in opgenomen. De einddatum van beide registraties is 09-06-2027. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden.*

*Uw gegevens zijn per 09-06-2021 in ons Intern Verwijzingsregister opgenomen. De einddatum is 09-06-2027. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden. (...)*

- 2.9 Op 15 september 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de beëindiging door de bank van de bancaire relatie tussen partijen per 16 november 2021.
- 2.10 Op 11 oktober 2023 heeft de consument de bank schriftelijk verzocht de registraties van zijn persoonsgegevens uit de externe waarschuwingsregisters van de bank te verwijderen. Op 30 oktober 2023 heeft de bank het verzoek van de consument schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.
- 2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consument*

- 2.12 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister van de bank.
- 2.13 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties van zijn persoonsgegevens in de extern werkende waarschuwingsregisters onterecht zijn. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:
- a. De consument heeft zich niet schuldig gemaakt aan fraude. Iemand anders heeft misbruik gemaakt van de betaalrekening. Hij is als geldezels geronseld en was zich destijds niet ervan bewust dat hij werd misbruikt voor fraude. Hij heeft zelf melding gemaakt van de verdachte transactie. De ronselaar heeft hem geïntimideerd. Als de consument niet zou meewerken, zou die ronselaar hem opzoeken, omdat hij iedereen weet te vinden. De consument heeft zich onder druk en bedreiging overgegeven aan die ronselaar.
  - b. De Hoge Raad heeft bepaald dat sprake moet zijn van gedragingen van de consument die een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude opleveren. De bank heeft in deze zaak niet bewezen dat de consument daadwerkelijk heeft deelgenomen aan de frauduleuze activiteiten. Een redelijk vermoeden is hiertoe onvoldoende. Er is in deze zaak niet voldaan aan de eisen die het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen aan handhaving van de registraties stelt. De registraties moeten worden doorgehaald.

- c. De registraties in de extern werkende waarschuwingsregisters belemmeren de consument. Hij kan geen hypothecaire geldlening, creditcard of andere financiële producten krijgen. Daardoor kan hij niet verder met zijn leven.
- d. De duur van de registraties is disproportioneel. De consument heeft zich gerealiseerd dat hij onbewust als geldezel heeft gefungeerd en is zich bewust van de ernst van de situatie. Ook heeft hij berouw getoond. Verder was de consument ten tijde van de oplichting relatief jong (tweeëntwintig jaar), waardoor hij de schadelijkheid van zijn handelen onvoldoende heeft kunnen overzien. Bovendien is hij niet eerder betrokken geweest bij frauduleuze activiteiten. Onder deze omstandigheden is een registratieduur van zes jaar niet proportioneel.

#### *Het verweer van de bank*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. In het bevestigende geval zal de commissie daarna ook beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten.

#### *Juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het Extern Verwijzingsregister voor de consument verstrekkingen consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het Extern Verwijzingsregister vaststellen dat er sprake is van opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende 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 de genoemde registers.<sup>1</sup>

- 3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (15 september 2021) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.
- 3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, 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.<sup>2</sup>

*De bank heeft persoonsgegevens van strafrechtelijke aard verwerkt*

- 3.5 De bank heeft in haar verweerschrift aangevoerd dat zij niet hoeft aan te tonen dat de gedragingen van de consument een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren. De bank is van mening dat zij in deze zaak geen *strafrechtelijke* persoonsgegevens van de consument heeft verwerkt. Volgens de bank heeft zij geen feiten en omstandigheden geregistreerd die een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv kunnen dragen.

---

<sup>1</sup> Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

De bank heeft toegelicht dat zij geen verwijzing heeft gemaakt naar een strafbaar feit, niet heeft benoemd dat aan alle bestanddelen van een strafrechtelijk wetsartikel is voldaan en evenmin een veroordeling dan wel een min of meer gegronde verdenking heeft verwerkt. Volgens de bank dient de commissie gelet op het voorgaande dan ook niet toe te komen aan toetsing aan meergenoemde maatstaf.

- 3.6 Dit verweer passeert de commissie. Uit de brieven van de bank van 23 juni 2021 en 15 september 2021, waaruit hiervoor passages zijn opgenomen onder respectievelijk 2.6 en 2.8, blijkt dat de bank de consument in verband heeft gebracht met fraude met de betaalrekening. In haar brief van 15 september 2021 informeert de bank de consument bovendien met zoveel woorden dat zij zijn persoonsgegevens om *die* reden heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. In lijn met haar uitspraak van 15 mei 2023<sup>3</sup> oordeelt de commissie dat 'fraude' weliswaar geen strafbaar feit is, maar wel verwijst naar strafbare feiten.
- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het in deze zaak gaat om de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard. Hieruit volgt dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument alleen terecht is als er sprake is van een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld'.

*De registratie in het Extern Verwijzingsregister is terecht*

- 3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboeking op 9 juni 2021 van € 2.419,50 naar de betaalrekening (hierna: de frauduleuze overboeking) afkomstig was van fraude. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bij de fraude betrokken is geweest door de betaalrekening ter beschikking te stellen aan de fraudeur(s) om daarop de gelden die van fraude afkomstig waren, te ontvangen. Het is aan de bank om *die* betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen.
- 3.9 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij verplicht was de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het Extern Verwijzingsregister, omdat in deze zaak aan de vereisten van artikel 5.2.1 PIFI is voldaan. De bank heeft toegelicht dat de gedragingen van de consument een bedreiging (kunnen) vormen voor de (financiële) belangen van (medewerkers van) de bank of van financiële instellingen dan wel voor de veiligheid, continuïteit of integriteit van de financiële sector. Volgens de bank is er sprake van een 'incident' in de zin van het PIFI en staat in voldoende mate vast dat de consument daarbij betrokken is.

---

<sup>3</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0369 onder 3.8. Zie ook Commissie van Beroep Kifid nr. 2023-0015 onder 6.20.

Gelet op hetgeen de bank in haar verweerschrift heeft genoemd, is zij van mening dat zij heeft aangetoond dat de consument betrokken is bij het incident en dat zij de registratie in het Extern Verwijzingsregister rechtmatig heeft verricht.

- 3.10 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.13.
- 3.11 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als 'geldezel' ('money mule') heeft gefungeerd doordat hij de betaalrekening aan de fraudeurs(s) ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de fraudeur(s). Naar het oordeel van de commissie kan zijn handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) worden aangemerkt.
- 3.12 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Op 25 mei 2021 is de consument via *Instagram* in contact gekomen met een persoon (hierna: de oplichter) die hem het volgende heeft gevraagd: "*Interesse om wat lekker bij te verdienen?*" Dit blijkt uit de WhatsApp-geschiedenis op zijn mobiele telefoon, die de consument in het geding heeft gebracht. De consument en de oplichter hebben elkaar vervolgens ontmoet en de consument heeft bij die ontmoeting zijn betaalpas en pincode afgegeven aan de oplichter. Op 8 juni 2021 zijn er twee telefoontoestellen aan de *Rabo App* gekoppeld en op 9 juni 2021 heeft de frauduleuze overboeking van € 2.419,50 op de betaalrekening plaatsgevonden. Vrijwel onmiddellijk daarna is van de betaalrekening € 1.250,- opgenomen bij een geldautomaat. Pas nadat de bank de betaalpas had geblokkeerd, heeft de consument zich gewend tot de politie om aangifte te doen van fraude met betaalproducten en oplichting. Dat was op 24 juni 2021. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert. Tijdens de hoorzitting heeft de consument de hiervoor weergegeven gang van zaken bovendien erkend. Ook heeft hij ter zitting verklaard dat één van de twee telefoontoestellen die op 8 juni 2021 aan de *Rabo App* zijn gekoppeld van hem is en het andere toestel van iemand anders. Ook heeft hij ter zitting verklaard dat de oplichter die € 1.250,- van de betaalrekening heeft opgenomen bij een geldautomaat. De commissie is van oordeel dat de consument door onder deze omstandigheden zijn betaalpas en pincode aan de oplichter te geven de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat er met de betaalrekening dingen zouden gaan gebeuren die het daglicht niet zouden kunnen verdragen. Hij heeft zijn betaalpas en pincode gegeven aan iemand die hij amper kent en had zich op dat moment moeten realiseren dat er iets niet pluis was.



- 3.13 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De consument heeft aangevoerd dat de oplichter hem heeft bedreigd, maar die stelling heeft hij naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk gemaakt. Ter zitting heeft hij bovendien verklaard dat het op het moment dat dit zich heeft voorgedaan allemaal niet zo lekker liep in zijn leven en dat de woorden van de oplichter achteraf bezien mogelijk loze dreigementen waren.
- 3.14 Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf.

*De registratie in het Extern Verwijzingsregister en de duur daarvan voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit*

- 3.15 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.<sup>4</sup> De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.<sup>5</sup> Dit volgt ook uit de AVG.
- 3.16 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registraties is om andere banken erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van schuldwitwassen. 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 Extern Verwijzingsregister. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.17 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraude-gerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Anders gezegd: er dient een redelijke verhouding te bestaan tussen het nadeel dat de consument ondervindt en de legitieme doelen die de bank nastreeft met de registraties. Ook mag de duur van de registraties niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.
- 3.18 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.13.
- 3.19 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat haar belangen en die van het financiële stelsel dienen te prevaleren boven de belangen van de consument. De bank is van mening dat algemeen heeft te gelden dat het handelen van de consument het vertrouwen in en de betrouwbaarheid van het bankverkeer schaadt.

---

<sup>4</sup> Zie artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI.

<sup>5</sup> Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

Dit is volgens de bank ernstig. De bank heeft aldus een groot belang bij het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de waarschuwingsregisters. Verder is de bank van mening dat het aan de consument is om aan te tonen dat hij daadwerkelijk een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties en dat zijn belang prevaleert boven het belang van de bank en het financiële stelsel. Volgens de bank heeft hij dat niet aannemelijk gemaakt. De consument heeft volgens de bank niet aangetoond dat op dit moment daadwerkelijk een noodsituatie is ontstaan en dat hij op dit moment daadwerkelijk een financieel product nodig heeft en dat op dit moment niet kan krijgen.

- 3.20 Wat de duur van de registraties betreft, is de bank van mening dat zij en andere financiële instellingen er belang bij hebben om de consument in de gaten te houden voor enige tijd (minstens zes jaar), zodat wat hij gedaan heeft niet nog een keer gebeurt. Gezien de ernstige gevolgen is een registratieduur van zes jaar op zichzelf niet onevenredig te achten, aldus de bank. Volgens de bank zorgen de aard van de gedragingen van de consument en de mate van verwijtbaarheid ervoor dat een registratieduur van zes jaar redelijk en proportioneel is.
- 3.21 De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Extern Verwijzingsregister op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratieduur die de bank heeft gekozen, voldoet aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat deze registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook dat de consument heeft gefungeerd als 'geldezel'. Andere banken moeten daartegen worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Extern Verwijzingsregister passend is.
- 3.22 Met betrekking tot de *duur* van de termijn die de bank heeft gekozen (zes jaar) overweegt de commissie als volgt. Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument kan worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzettelijk.<sup>6</sup> In dit verband heeft de bank ter zitting toegelicht dat zij met de keuze voor een registratieduur van zes jaar al rekening heeft gehouden met verlichtende omstandigheden. Gelet hierop acht de commissie een registratieduur van zes jaar (en dus tot en met 9 juni 2027) proportioneel. De overige omstandigheden die de consument heeft aangevoerd leiden niet tot een ander oordeel. Ter zitting heeft de consument toegelicht dat hij samen met zijn vader in de woning van zijn vader woont, dat hij op zichzelf zou willen wonen en dat hij hiervoor een hypothecaire geldlening nodig heeft. De consument heeft echter niet onderbouwd dat de huidige situatie onhoudbaar is, dat de registraties van zijn persoonsgegevens hem belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en dat het huren van woonruimte voor hem geen passend alternatief is. De stelling van de consument dat een creditcardmaatschappij hem vanwege de registraties geen creditcard heeft willen verstrekken, heeft hij wel onderbouwd met een schriftelijke afwijzing door deze creditcardmaatschappij van 6 maart 2023. Deze afwijzing leidt echter evenmin tot een ander oordeel.

---

<sup>6</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.

Niet gesteld of gebleken is dat de consument zijn betalingen niet op een andere manier kan doen dan met een creditcard. Daarbij heeft voor de commissie meegewogen dat hij bankiert bij ABN AMRO.

- 3.23 Bij het voorgaande merkt de commissie op dat wanneer de situatie van de consument wijzigt en hij daarover nadere gegevens verschaft, dit voor de bank tot een nieuwe belangenafweging aanleiding zou kunnen geven. Ook indien de consument tegen concrete problemen mocht aanlopen, kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.<sup>7</sup>

*De registratie in het Incidentenregister is terecht*

- 3.24 Gelet op het vorenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister.<sup>8</sup> Dit brengt mee dat zolang de registraties in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel zijn, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dit betekent dat ook de registratie in het Incidentenregister op 9 juni 2027 komt te vervallen.

*Conclusie*

- 3.25 De conclusie is dat de bank de registraties van de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De bank hoeft ook de duur van deze registraties (zes jaar) niet te verkorten. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 twee 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 twee 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).*

---

<sup>7</sup> Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.

<sup>8</sup> Zie artikel 5.1.1 van het PIFI, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.



## 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.

## Wetboek van Strafrecht (Sr)

### Artikel 420quater Sr

1. Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
  - a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
  - b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

## Wetboek van Strafvordering (Sv)

### Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.