

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0889

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. P. Neijt, J.J. Turkesteen, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., 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. Op naam van de consument is een betaalrekening bij de bank geopend. Daarna is gepoogd om een uit fraude afkomstig bedrag over te maken op die betaalrekening. De bank heeft daarom de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. De consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit deze registers althans verkorting van de registratieduur. 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 vorderingen af.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 juni 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. N.A.D. Bisseswar, advocaat kantoorhoudende te Rijswijk. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. I. Jans; advocaat kantoorhoudende te Eindhoven en mevrouw [naam 1]; medewerker veiligheidszaken.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument had sinds 2006 een betaalrekening en twee spaarrekening op bij de bank.
- 2.2 Op 18 december 2021 is op naam van de consument nog een betaalrekening bij de bank geopend (hierna: de betaalrekening). Op 23 december 2021 is een mobiel toestel gekoppeld aan de betaalrekening middels de Rabo App.
- 2.3 Op 10 januari 2022 is een klant van de bank slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Door deze fraude heeft deze klant gepoogd een bedrag van € 1.038,63 van zijn betaalrekening over te boeken naar de betaalrekening op naam van de consument. Deze transactie is tegengehouden door het detectiesysteem van de bank. Het slachtoffer heeft van het fraude-incident aangifte gedaan bij de politie.
- 2.4 Uit camerabeelden blijkt dat een derde diezelfde dag verschillende keren heeft geprobeerd om met de betaalpas van de consument en de pincode contant geld op te nemen bij een geldautomaat. Omdat de betaalrekening al door de bank was geblokkeerd konden deze gelden niet worden opgenomen.
- 2.5 Op 25 januari 2022 en 9 februari 2022 heeft de bank per aangetekende post een brief gestuurd naar het bij de bank bekende adres van de consument in [plaats]. In die brief heeft zij de consument verzocht een schriftelijke verklaring te sturen over de betrokkenheid van zijn betaalrekening bij (een poging tot) een frauduleuze overboeking. De persoon die woonachtig was op het opgegeven adres, waar voornoemde brieven naar waren toegestuurd, nam contact op met de bank en gaf aan dat de consument niet woonachtig was op dit adres.
- 2.6 Per brief van 1 maart 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij zijn persoonsgegevens voor acht jaar heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). In de brief staat als reden voor opname:

Reden van opname

Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen:

Uw betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van 1.038.63 euro op 10-01-2022 ten gunste van uw rekening bij de Rabobank met nummer [REDACTED] Hiervan is aangifte gedaan bij de politie.

- 2.7 Deze brief, gestuurd naar een adres van de consument in Den Haag, is ook retour gekomen.

- 2.8 Per brief van 9 maart 2022 heeft de bank de bankrelatie met de consument opgezegd en is zij tot beëindiging van de betaalrekening en de overige betaal- en spaarrekeningen overgegaan.
- 2.9 In juni 2023 is de consument samen met zijn moeder naar de bank gegaan om zijn bankzaken te regelen. Tijdens dit bezoek aan de bank heeft hij te horen gekregen dat in 2021 een betaalrekening op zijn naam was geopend en dat er frauduleuze handelingen hebben plaatsgevonden met die rekening. Op 11 juli 2023 heeft de consument een e-mail aan de bank gestuurd waarin hij aangaf dat hij had geconstateerd dat zijn rekening is stopgezet. Hierop heeft de bank de opzeggingsbrief (opnieuw) aan de consument gestuurd. Op 28 augustus 2023 heeft de consument per e-mail aan de bank gevraagd hoe hij stappen kon ondernemen tegen de registraties. Hierop heeft de bank per e-mail van 5 september 2023 de registratiebrief nogmaals naar de consument gestuurd. De consument heeft vervolgens bezwaar gemaakt tegen de registraties. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht in januari 2024 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert:
- verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR, het EVR en het Incidentenregister, dan wel in enig ander register, vanaf datum van de registratie; dan wel
 - de registratie van zijn persoonsgegevens te beperken tot het IVR, in plaats van de registratie in het EVR, dan wel de registratie in het EVR in te korten tot een periode van maximaal twee jaar.
- 2.11 Daarnaast vordert de consument vergoeding van de door hem gemaakte proceskosten.
- 2.12 Ter onderbouwing van deze vorderingen stelt de consument dat de registraties van zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers op onterechte gronden zijn geschied, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Hiertoe voert hij het volgende aan:
- Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor registratie, omdat de feiten die de bank ter onderbouwing van de registraties aanvoert, geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. De consument heeft namelijk niets te maken met de fraude op de betaalrekening en het blijft voor hem gissen hoe dit heeft kunnen gebeuren. Bovendien is de betaalrekening niet door de consument geopend. Er is sprake van identiteitsfraude. De fraudeurs hebben het identiteitsbewijs van de consument misbruikt bij het openen van de betaalrekening bij de bank. Door de bank getoonde foto is van de consument, maar hij weet niet hoe een dergelijk filmpje van hem is gemaakt. Het enige wat de consument met zekerheid weet, is dat hij er op enig moment – rond 18 december 2021 – achter kwam dat hij zijn identiteitsbewijs was verloren. Vervolgens heeft hij hiervan direct een melding gemaakt bij de gemeente.

Enige tijd later kwam de consument tot zijn grote verbazing erachter dat zijn identiteitsbewijs – ondanks de eerdere melding die hij had gemaakt bij de gemeente – nog actief was. Naar aanleiding daarvan heeft de consument wederom zijn identiteitsbewijs als vermist opgegeven bij de gemeente.

- Daarnaast is niet voldaan aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit, omdat de consument niets te maken heeft met de fraude en de gevolgen van deze registraties ingrijpend zijn. De gevolgen staan niet in verhouding tot enig handelen van de consument. Hij is enorm geschrokken van hetgeen is voorgevallen en lijdt hier (mentaal) onder. Hij was ten tijde van de gebeurtenissen 19 jaar oud. Achteraf gezien begrijpt hij dat hij wellicht nog beter op zijn identiteitsbewijs had kunnen letten. Hoewel de consument beschikt over een betaalrekening bij een andere bank, heeft hij er belang bij dat hij in de toekomst zonder belemmeringen aan het financiële verkeer kan deelnemen. Met het oog op zijn jonge leeftijd en zijn toekomstperspectief staan de registraties niet in verhouding tot enig handelen van de consument.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

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

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

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s).

Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze enkel zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Daarom worden hoge eisen gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers.¹

- 3.3 De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen* van 23 oktober 2021 (hierna: 'het PIFI, zie bijlage). Artikel 5.2.1 PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. 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. In geval van de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.² Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een bank moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

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

- 3.4 De bank heeft gesteld dat de betaalrekening op 18 december 2021 is geopend via mobiele identificatie met gebruikmaking van de software ReadID. Daarbij is een foto gemaakt van het (fysieke) legitimatiebewijs van de consument, is de NFC-chip van dat legitimatiebewijs uitgelezen en is via de app een selfie-video van het gezicht van de consument gemaakt. Door het gebruik van verschillende (beveiligings)technieken is het niet mogelijk om een dergelijk filmpje te manipuleren (bijvoorbeeld middels een deepfake) of om een eerder gemaakt filmpje te gebruiken. Verder heeft de bank aangevoerd dat de software ook controleert of het gebruikte identiteitsbewijs als gestolen of vermist is opgegeven. Als het identiteitsbewijs van de consument als gestolen of vermist was opgegeven, had de identificatie überhaupt niet kunnen plaatsvinden. De consument heeft geen plausible verklaring voor het gebruik van zijn legitimatiebewijs. Bovendien heeft hij niet aangetoond dat hij het verlies van zijn identiteitsbewijs al in december 2021 bij de gemeente heeft gemeld. Ook heeft de consument erkend dat hij degene is die zichtbaar is op de door de bank overgelegde foto's die afkomstige uit de selfie-video. Gelet op het voorgaande moet de consument hebben meegewerkt aan het openen van de betaalrekening; aldus de bank.

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

² HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

- 3.5 De consument heeft hierop als volgt gereageerd. Hij is zijn legitimatiebewijs ergens in december 2021 verloren; hij heeft hiervan melding gemaakt bij de gemeente. Er moet sprake zijn van identiteitsfraude. Hij is inderdaad de persoon die op de bank overgelegde foto's is te zien is, maar hij weet niet hoe iemand zonder zijn medeweten een dergelijk filmpje van hem heeft kunnen maken. Hij heeft in ieder geval niet eraan meegewerkt; aldus de consument.
- 3.6 De commissie oordeelt als volgt. Bij voldoende gemotiveerde betwisting van de consument moet de bank zijn stellingen bewijzen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De consument heeft gesteld dat hij niet weet hoe het heeft kunnen gebeuren dat er met zijn identiteitsbewijs en een video van hem, een betaalrekening is geopend bij de bank. Uit verschillende nieuwsberichten blijkt weliswaar dat het verificatiesysteem dat door de bank wordt gebruikt bij het openen van een betaalrekening niet volledig waterdicht is, maar de consument heeft, in het licht van de stellingen van de bank over de gebruikte techniek, niet uitgelegd hoe het kan dat er (zonder zijn medeweten) een selfie-video van hem is gemaakt. Daarnaast is het verificatiesysteem in dit geval niet het enige dat wijst op de betrokkenheid van de consument bij het openen van de rekening. Het identiteitsbewijs van de consument is namelijk gebruikt bij het openen van de rekening. Nadat de consument zijn identiteitsbewijs was kwijtgeraakt, heeft de gemeente hem heeft op 23 september 2020 een nieuw identiteitsbewijs gegeven. Vervolgens heeft de consument pas in september 2022 een (tweede) melding gemaakt van de vermissing van zijn identiteitsbewijs. Onder dergelijke omstandigheden is niet aannemelijk dat de consument zijn identiteitsbewijs kwijt was op het moment dat de rekening werd geopend op 18 december 2021. Voor de commissie staat dan ook in voldoende mate vast dat het originele legitimatiebewijs van de consument gebruikt is en dat er ook een selfie-video van de consument is gemaakt voor het openen van de betaalrekening.
- 3.7 De bank heeft er verder op gewezen dat de overboeking van het slachtoffer van bank-hulpdeskfraude op 10 januari 2022 niet zonder reden gebeurt: het doel is uiteindelijk om het bedrag in handen van de fraudeurs te krijgen. Alleen de rekeninghouder is bevoegd over de betaalrekening te beschikken en dergelijke fraude kan alleen slagen als de rekeninghouder hieraan meewerkt.
- 3.8 Omdat vaststaat dat het legitimatiebewijs van de consument gebruikt is en hij op de foto's van de video zichtbaar is, terwijl hij daar geen verklaring voor gegeven heeft, alsmede gelet op de overige omstandigheden, staat voor de commissie vast dat de consument betrokken was bij het openen van de betaalrekening met als doel om fraude mogelijk te maken. Daarbij komt dat de consument geen verklaring heeft gegeven hoe de betaalpas van de betaalrekening en pincode in handen van een derde zijn gekomen. De commissie is dan ook van oordeel dat in voldoende mate vaststaat dat de consument betrokken is bij de strafbare feiten. In het midden kan blijven of de consument zelf direct betrokken is bij de bank-hulpdeskfraude. Het staat namelijk in voldoende mate vast dat de consument betrokken is bij het (schuld)witwassen van de door de fraude verkregen gelden, zie artikel 420bis en artikel 420quater Wetboek van Strafrecht.

- 3.9 Deze gedragingen van de consument vormen een bedreiging voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI is voldaan. De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR is daarom gerechtvaardigd.

Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

- 3.10 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.³
- 3.11 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. 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.
- 3.12 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen en dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.⁴ 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. 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.
- 3.13 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (acht jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Voorts heeft de bank gesteld dat de consument zijn belang bij verwijdering van zijn persoonsgegevens onvoldoende heeft aangetoond; hij heeft geen daadwerkelijk belang aangevoerd. Voorts zijn geen (bijzondere) omstandigheden aanwezig die verwijdering of verkorting van de externe registraties rechtvaardigen. Daarbij komt dat de consument de gevolgen van zijn handelwijze niet wil, kan of lijkt te overzien. Ook heeft hij geen openheid gegeven, aldus de bank.

³ Artikel 5.2.1 PIFI.

⁴ GC Kifid nr. 2016-302 en CvB Kifid nr. 2024-0001 onder 5.10.

- 3.14 In overweging 2.12 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.
- 3.15 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van acht jaar proportioneel vindt.
- 3.16 Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van zijn betaalrekening bij de bank een belangrijke rol gespeeld in de oplichting van de benadeelde. Zoals hiervoor vastgesteld kan het handelen van de consument worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict, en dit kan over het algemeen ook een reden zijn voor een kortere registratieduur. Desondanks acht de commissie een registratieduur van acht jaar, gelet op de omstandigheden van het geval, proportioneel. Zo weegt voor de commissie zwaar dat de consument ook ter zitting bij herhaling geen openheid van zaken heeft gegeven, maar herhaaldelijk de vragen van de commissie niet dan wel ontwijkend heeft beantwoord en zijn betrokkenheid blijft ontkennen. De consument heeft ook geen enkel inzicht gegeven waaruit blijkt dat hij de ernst van zijn handelen inziet. Dat zijn verzwarende omstandigheden.
- 3.17 Hoewel de commissie begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument, brengen die omstandigheden niet mee dat de registratieduur moet worden verkort. Ook begrijpt de commissie dat de registratie nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de consument. De omstandigheid dat de consument gedurende de periode van de registraties moeilijkheden ondervindt met het afsluiten van financiële producten brengt niet mee dat de (duur van de) registraties disproportioneel (is) zijn. De consument heeft verder geen voldoende concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Belemmeringen in het aanvragen van andere financiële producten vormen nu nog geen concreet nadeel. Daarbij komt dat de consument beschikt over een betaalrekening bij een andere bank.
- 3.18 De bank heeft op zijn beurt groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van zijn betaalrekening bij de bank een belangrijke rol gespeeld in de oplichting van de benadeelde.
- 3.19 Gelet op het voorgaande alsmede de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, is de commissie van oordeel dat de registratie in het EVR en de duur daarvan van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn. Wel merkt zij op dat, als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, de consument de bank dan kan vragen de registratie van zijn persoonsgegevens te heroverwegen.

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

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

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

- 3.21 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ook, voor de duur van acht jaar, opgenomen in zijn 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.
- 3.22 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 betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie voor de duur van acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te handhaven.

Conclusie

- 3.23 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van de registraties proportioneel is. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vorderingen zullen worden afgewezen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

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

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
2. (...)
3. (...)
4. (...)

Artikel 10 AVG

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
 - a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
 - b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
 - c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
2. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
 - a) ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
 - b) ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
 - a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 - b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
 - c) indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.
5. Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

(...)

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

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren: 'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

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

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

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

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

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

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

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

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

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

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

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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

- a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.