

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1120

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. R. Imhof, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	17 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de relevante delen uit de verslagen van de gesprekken die de bank met de consument, zijn oma en zijn vader heeft gevoerd

Samenvatting

Registratie in de interne en externe registers. De verwerkte persoonsgegevens van de consument zijn strafrechtelijk van aard aangezien zij in verband staan tot valsheid in geschrifte. De gedragingen van de consument die aanleiding hebben gegeven tot de registraties leveren een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld op. De consument was medewerker van de bank en heeft via zijn internetbankieromgeving op naam van zijn oma een spaarrekening geopend. De consument heeft daarbij zich voordoend als zijn oma de overeenkomst ondertekend. Aangezien de belangen van de bank bij handhaving van de registraties momenteel zwaarder wegen dan die van de consument, oordeelt de commissie dat de registraties op dit moment gehandhaafd mogen worden. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de aanvullende informatie van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. H.S. Emre (advocaat). Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] (adviseur veiligheidszaken) en mevrouw [naam 2] (adviseur 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 Op 1 september 2000 is de consument als medewerker bij de bank in dienst getreden. De consument beschikte ook vanaf enig moment over een betaalrekening bij de bank.
- 2.2 Op 5 januari 2017 heeft de consument via het IP-adres van de bank ingelogd op zijn internetbankieromgeving en heeft hij op naam van zijn oma een internetspaarrekening (hierna 'de internetspaarrekening') geopend. Bij het openen van de internetspaarrekening heeft de consument de 'Overeenkomst SNS Internet Sparen en Mijn SNS' (hierna: 'de overeenkomst') op naam van de oma digitaal ondertekend. In de overeenkomst heeft hij zichzelf als gevolmachtigde vermeld en zijn betaalrekening bij de bank als tegenrekening opgegeven. Diezelfde dag heeft de consument een collega per e-mail een kopie van het paspoort van zijn oma gestuurd met het verzoek de aanvraag voor de internetspaarrekening 'ILS' compliant te maken. Daardoor hoefde er geen balie-identificatie meer plaats te vinden.
- 2.3 Tussen 11 januari 2017 en 1 februari 2017 is op de internetspaarrekening een totaalbedrag van € 26.000,- gestort. Het gestorte bedrag was afkomstig van de gezamenlijke betaalrekening van de oma en de vader van de consument bij een andere bank. Tussen 2017 en 2019 hebben vanaf de internetspaarrekening diverse transacties plaatsgevonden naar de tegenrekening op naam van de consument. Op 9 mei 2019 is de internetspaarrekening opgeheven.
- 2.4 Op 21 september 2023 heeft de vader van de consument per e-mail bij de bank gemeld dat zijn zoon (lees: consument) de internetspaarrekening met een valse handtekening van de oma had geopend. Op 28 september 2023 en 2 november 2023 heeft de vader van de consument telefonisch aanvullende verklaringen aan de bank afgelegd. Van deze verklaringen zijn verslagen gemaakt die de vader van de consument heeft ondertekend. In die verslagen staat onder meer dat de vader de consument meerdere malen sinds 2019 had gevraagd het overgeboekte bedrag van € 26.000,- terug te betalen, maar op zijn verzoek kreeg hij geen reactie van de consument. Ook heeft de vader verklaard dat hij noch de oma toestemming aan de consument heeft gegeven voor het openen van de internetspaarrekening of het overboeken van het bedrag van € 26.000,- van hun gezamenlijke rekening naar de internetspaarrekening.
- 2.5 Op 10 oktober 2023 hebben twee medewerkers van veiligheidszaken van de bank een gesprek gevoerd met de consument over de verklaring van zijn vader. Van dit gesprek is een verslag gemaakt. De consument heeft in het gesprek onder meer verklaard dat de verstandhouding met zijn vader slecht is en dat zijn oma heeft ingestemd met het openen van de internetspaarrekening.
- 2.6 Op 17 oktober 2023 hebben twee medewerkers van veiligheidszaken van de bank een gesprek gevoerd met de oma van de consument.

In het verslag van dat gesprek staat dat de oma heeft verklaard dat zij niet wist wat er met het bedrag van € 26.000,- van de gezamenlijke rekening met haar zoon is gebeurd. De oma heeft verklaard dat zij geen toestemming had gegeven om dit geld van de gezamenlijke rekening af te halen. De oma heeft verder verklaard dat zij niet op de hoogte is van een internetspaarrekening bij de bank en dat zij niemand, waaronder de consument, toestemming heeft gegeven om de internetspaarrekening op haar naam te openen.

2.7 De afdeling veiligheidszaken heeft naar aanleiding van het incident met de consument een feitenrapport gedateerd 10 november 2023 opgesteld met de titel 'Melding dat een medewerker geld van een ING klant naar een door hem opgezette rekening heeft overgemaakt'.

2.8 Na een mondelinge vooraankondiging op 16 november 2023 heeft de 'Commissie Gedragsincidenten en Misstanden' van de bank de consument op 22 november 2023 per brief geïnformeerd over het besluit dat zij heeft genomen. Zij schrijft in het besluit onder meer dat zij zich genooddaakt ziet om de rechter te verzoeken het dienstverband met de consument te ontbinden wegens (primair) ernstig verwijtbaar handelen. Verder heeft de Commissie Gedragsincidenten en Misstanden het volgende in haar besluit opgenomen:

De Commissie kan niet met zekerheid vaststellen of [naam oma] u wel of niet heeft gevraagd om [internetspaarrekening] te openen. Evenmin kan de commissie met zekerheid vaststellen of [naam oma] wel of niet haar handtekening heeft gezet op overschrijvingsformulieren om een bedrag van € 26.000,- vanaf haar ING-rekening op de [internetspaarrekening] te storten. Ook kan de Commissie niet met zekerheid vaststellen of u wel of geen toestemming had van [naam oma] om transacties te doen vanaf de [internetspaarrekening] naar uw SNS-rekening.

Wat de Commissie wel kan vaststellen is dat u de Gedragscode op meerdere fronten heeft overtreden. En wat de Commissie eveneens kan vaststellen is dat u uw gedragingen bagatelliseert. In feite geeft u aan dat uw handelwijze heel normaal is. Wat de Commissie verder kan vaststellen is dat uw verklaring op sommige punten bovendien inconsistent is. Zo heeft u eerst verklaard dat u een formulier voor het openen van de SNS-spaarrekening zou hebben geprint zodat [naam oma] dit zelf kon tekenen, maar toen VZ u ermee confronteerde dat de overeenkomst digitaal getekend was kon u niet aangeven wie er dan digitaal had getekend. Ook heeft u eerst verklaard dat [naam oma] schenkingen aan u had gedaan voor een keuken, het aflossen van een lening en een motor. Later heeft u verklaard dat de motor geen schenking was.

2.9 Op 27 november 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens opneemt voor de duur van 8 jaar (tot 21 september 2031) in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) (hierna gezamenlijk te noemen: de externe registers) alsmede de gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister (IVR) (hierna gezamenlijk te noemen: de interne registers).

De bank vermeldt als reden voor de registratie het incident waarbij de consument betrokken is geweest in zijn werkzaamheden bij de bank, te weten het digitaal tekenen in naam van zijn oma bij het openen van de internetspaarrekening voor zijn oma. De bank heeft op enig moment aangifte tegen de consument gedaan van 'valsheid in geschrifte' en 'identiteits-fraude'.

- 2.10 Op 6 februari 2024 heeft de consument de bank per brief verzocht zijn persoonsgegevens uit de externe registers te verwijderen. Op 5 maart 2024 heeft de bank het verzoek van de consument afgewezen en heeft zij toegelicht dat zijn persoonsgegevens enkel geregistreerd zijn voor Pre-employment screening doeleinden.
- 2.11 De oma van de consument is op enig moment gedurende de interne klachtprocedure overleden.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument vordert van de bank verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe registers dan wel verkorting van de duur daarvan.¹ Daarnaast vordert de consument vergoeding van een bedrag van € 2.000,-. Verder vordert de consument de kosten voor rechtsbijstand. Ter onderbouwing van zijn vorderingen stelt de consument het volgende.
- 2.13 Ten eerste is de opname van zijn persoonsgegevens in strijd met wet- en regelgeving.
- I. Zo heeft de bank in strijd gehandeld met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI). Er zijn geen concrete feiten en omstandigheden die een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. De bank baseert haar beschuldigingen vooral op de verklaringen van de oma en de vader van de consument, terwijl deze niet betrouwbaar zijn. Zo was de oma van de consument bij het afleggen van de verklaringen aan de bank 99 jaar oud en ernstig ziek. De vader van de consument heeft leugens aan de bank verteld die gekwalificeerd kunnen worden als een (strafbare) lastercampagne. Verder kon de Commissie Misstanden van de bank niet met voldoende zekerheid vaststellen dat de consument voor het openen van de rekening in naam van zijn oma heeft getekend en dat zij niet aanwezig was bij het aanvragen van de internetspaarrekening. Dat staat haaks op de conclusies van de afdeling veiligheidszaken van de bank.
 - II. Verder mochten de persoonsgegevens van de consument niet verwerkt worden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

¹ Opmerking verdient dat de consument zijn vordering in de schriftelijke fase beperkte tot de externe registratie, ter zitting de vordering heeft uitgebreid naar de interne registratie en dat de bank daartegen geen bezwaar heeft gemaakt.

De opname van zijn persoonsgegevens is niet toereikend, niet ter zake dienend en niet beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Bovendien zouden de persoonsgegevens van de consument enkel geregistreerd zijn voor Pre-employment screening doeleinden. Er is echter geen sprake van een beperkte registratie. Het is namelijk aan de raadplegende financiële instelling om te bepalen hoe wordt omgegaan met de registratie van de persoonsgegevens van de consument. Daardoor zal er altijd een risico bestaan dat raadpleging van de persoonsgegevens van de consument in het EVR leidt tot de weigering een bankrekening te openen.

- III. Ook heeft de bank in strijd gehandeld met bepalingen uit het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) en het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, te weten het recht op eerbiediging van het privéleven van de consument en het recht op bescherming van zijn persoonsgegevens.

- 2.14 Ten tweede was de handelwijze van de consument niet vreemd. De consument was jarenlang naar eer en geweten mantelzorger voor zijn oma die hem zeer dierbaar was. Zij was ernstig ziek en op leeftijd. De vader van de consument vertikte het om de oma te helpen en ook andere familieleden lieten het afweten. Het regelen van de bankzaken gebeurde steeds met toestemming van zijn oma. De medewerkers van de instelling waar de oma van de consument woonde kunnen dat bevestigen. De gelden die werden overgemaakt waren hoofdelijk in het belang van de oma. De schenkingen die aan de consument en zijn ex-vrouw zijn gedaan, zijn steeds met toestemming van de oma verricht.
- 2.15 Ten derde is de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet proportioneel en in strijd met het subsidiariteitsbeginsel. De opname van de persoonsgegevens van de consument in (in ieder geval) het EVR staat niet in redelijke verhouding tot de doelen die de bank wil nastreven. Ook zijn er andere, minder inbreuk makende wijzen om de persoonsgegevens van de consument te verwerken dan opname in het EVR. De bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de omstandigheid dat de gedragingen die zij de consument kwalijk neemt jarenlang gedoogd werden. Dat had te maken met de cultuur die er destijds binnen de bank heerste. Verder heeft de bank onvoldoende rekening gehouden met de omstandigheid dat de consument voldoende is gestraft. Hij is immers ontslagen, er is aangifte tegen hem gedaan en er is door de bank een melding van hem gemaakt bij Stichting Tuchtrect Banken. De goede reputatie van de consument is door de beschuldigingen van de bank tenietgedaan.

Het verweer

- 2.16 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 Ter zitting heeft de bank verklaard dat zij strafrechtelijke persoonsgegevens van de consument verwerkt in verband met de valsheid in geschrifte die de consument volgens de bank heeft gepleegd. In de (interne klacht)procedure voorafgaand aan de hoorzitting heeft de bank de consument meerdere gedragingen verweten. Ten aanzien van die andere gedragingen heeft de bank ter zitting verklaard dat zij die niet voldoende heeft kunnen aantonen. Het geschil is daardoor beperkt tot de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consument in verband met de verweten valsheid in geschrifte mocht opnemen in de interne en externe registers en zo ja, of de voor de duur van 8 jaar daarvan moet worden verkort. Ook dient de commissie de vraag te beantwoorden of de consument aanspraak kan maken op schadevergoeding van de bank.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de gebeurtenissenadministratie, het IVR, het incidentenregister en het EVR, dat de bank dat mocht doen voor de maximale duur van 8 jaar en niet gehouden is tot schadevergoeding. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

Het juridisch kader voor de registratie in het EVR en het Incidentenregister

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstreckende gevolgen kunnen 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 kredietverstrekker maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de kredietverstrekker voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers.²
- 3.4 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd wanneer de registraties in overeenstemming zijn met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

² Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkenen (in dit geval de consumenten) die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling (in dit geval de kredietverstrekker), alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat er sprake moet zijn van zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar alleen een verdenking is niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.³

De bank mocht de persoonsgegevens opnemen in het Incidentenregister en het EVR

- 3.6 De commissie is van oordeel dat in deze kwestie voldaan is aan de in 3.5 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen van de consument in voldoende mate een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld ten aanzien van valsheid in geschrifte opleveren. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.
- 3.7 Vaststaat dat de consument op 5 januari 2017 op het IP-adres van de bank via zijn internetbankieromgeving een extra rekening heeft geopend die hij heeft gewijzigd naar een rekening op naam van zijn oma. Daardoor kon de consument met het aanvinken van de akkoordverklaringen als zijn oma een (digitale) handtekening zetten om de internetspaarrekening te openen. Voor het openen van de internetspaarrekening was verder een identiteitsbewijs en een identificatiestorting vereist. De consument heeft een kopie van het paspoort van zijn oma aan een collega verstuurd. Van de storting heeft de bank niet kunnen vaststellen wie die storting heeft uitgevoerd. Verder is uit het dossier gebleken dat de oma van de consument ten tijde van het openen van de internetspaarrekening in het ziekenhuis lag.
- 3.8 Het staat niet vast of de oma voor het openen van de internetspaarrekening op naam van de oma toestemming heeft gegeven. Als dat zou vaststaan zou dat niet tot een ander oordeel leiden. Ook als de consument van zijn oma toestemming had om voor haar een spaarrekening te openen, had hij zich niet als zijn oma mogen voordoen. Dat de consument zich als zijn oma heeft voorgedaan bij het openen van de internetspaarrekening maakt dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld ten aanzien van valsheid in geschrifte.

³ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De registratie(duur) in het EVR voldoet aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit

- 3.9 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen (artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI). De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.⁴ Dit volgt ook uit de AVG.
- 3.10 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 valsheid in geschrifte. Daarbij heeft de bank toegelicht dat deze attentering is beperkt tot Pre-employment screening doeleinden. 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.
- 3.11 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 door de bank worden nagestreefd 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.
- 3.12 Gelet op de specifieke omstandigheden van deze zaak, is de commissie van oordeel dat de registratie in het EVR en de duur van acht jaar op dit moment passend is. Enerzijds begrijpt de commissie de (mentale) impact van maatregelen die de bank tegenover de consument heeft getroffen. Anderzijds weegt mee dat het handelen van de consument als ernstig is aan te merken; het plegen van valsheid in geschrifte is een ernstig vergrijp. Dat volgens de consument er kennelijk ooit een andere cultuur heerste binnen de bank, maakt niet dat de gedragingen van de consument minder ernstig zijn. De consument heeft aangevoerd dat hij momenteel (zwaarwegend) belemmerd wordt door de registratie, waaronder in het vinden van werk. Daartegenover staat echter het belang van de integriteit van de financiële sector dat door de registratie wordt gediend.
- 3.13 Als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, kan de consument de bank vragen de registratie van zijn persoonsgegevens te heroverwegen.

⁴ Zie HR 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097 (overweging 3.3), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ook de registraties in het Incidentenregister worden gehandhaafd

- 3.14 Gelet op het vorenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister. Dit brengt mee dat zolang de registraties in het EVR terecht en proportioneel zijn, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dit betekent dat ook de registratie in het Incidentenregister op 21 september 2031 komen te vervallen.

Het juridisch kader voor de registratie in het IVR en de gebeurtenissenadministratie

- 3.15 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de gebeurtenissenadministratie.
- 3.16 Het IVR is aan de gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Daardoor betekent opname van gegevens in het IVR ook dat de gegevens in de gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de kredietverstrekker en de groep financiële ondernemingen waarvan de kredietverstrekker deel uitmaakt.
- 3.17 De gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

De registraties in het IVR en de gebeurtenissenadministratie worden ook gehandhaafd

- 3.18 De commissie heeft in de voorgaande overwegingen vastgesteld dat gedragingen van de consument een zwaardere verdenking opleveren dan een redelijk vermoeden van schuld met betrekking tot valsheid in geschrifte. Op grond van artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG is deze vaststelling van de commissie voldoende om op dit moment ook de registraties in de gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar te handhaven.

Geen schadevergoeding

- 3.19 Omdat de registraties worden gehandhaafd is er geen grond voor toewijzing van de gevorderde schadevergoeding en evenmin voor toewijzing van de gevorderde vergoeding van de kosten van rechtsbijstand.

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 en de relevante delen uit de verslagen van de gesprekken die de bank met de consument, zijn oma en zijn vader heeft gevoerd

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 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 (...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...) 3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel 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 uit 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 opnamen 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 klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

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.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10 Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

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

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen 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.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(...)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Deel uit het verslag van het gesprek tussen de bank en de vader op 28 september 2023

“Ik wil [naam consument] geen pijn doen maar hij moet betalen. Ik was bang dat als ik naar zijn baas zou schrijven dit nare gevolgen kon hebben voor [naam consument]. Maar (...) heeft mij verteld dat [naam consument] via zijn werk een bankrekening heeft geopend voor mijn moeder [naam oma]. Hoe heeft dit kunnen gebeuren want mijn moeder lag op het moment van openen in het ziekenhuis. Zij heeft hier niet aan meegewerkt. Ik heb het geld echt nodig en [naam consument] antwoord niet dus ik moest andere maatregelen nemen en heb daarom besloten een melding te maken. Daarom heeft het zo lang geduurd.”

Deel uit het verslag van het gesprek tussen de bank en de consument op 10 oktober 2023

“Veiligheidszaken heeft de melding ontvangen dat jij op 6 januari 2017 een SNS-internet spaarrekening (...) hebt geopend op [naam oma] zonder haar medeweten en/of instemming”.

Vraag: wat kun je ons vertellen over de melding?

Antw. Ja dat is niet waar ze heeft dat wel zelf getekend. Blad geprint en meegenomen en zij heeft het getekend

(...)

VZ: Veiligheidszaken laat jou de overeenkomst van het openen van de rekening zien. Daaruit komt naar voren dat jij gemachtigde bent en dat jouw tegenrekening ingevuld staat.

Vraag: wat kun je ons hierover vertellen?

Antw: ja anders kon ik geen betalingen doen. Dat heb ik ook met haar toestemming gedaan. Ik heb dat gewoon zo aan haar uitgelegd. Ik moest natuurlijk de verhuizing ook betalen en andere dingen. Ze wilde ook wat mensen geld geven enz. Dat is logische n heb ik zo ook gedaan.

Vraag: Maar wij hebben niets wat getekend is.

Antw: dat is wel raar, want normaal moet iemand tekenen. Ik heb daar geen verklaring voor. Ik weet niet waarom dat nu digitaal is gegaan. Voor zover ik weet kon dat toen niet.

VZ: Veiligheidszaken legt jou de mail van 05-01-2017 voor met het paspoort met nummer (...) van [naam oma] waarin je een collega vraagt om de klant compliant te maken

(...)

Vraag: Hoe kwam jij aan het paspoort met nummer (...) op naam van [naam oma]?

Antw: die had ze waarschijnlijk opgeslagen omdat ze daar nog een scan van had

Vraag: Uit de mailstring met betrekking tot het compliant maken van de klant blijkt dat jouw ex-partner het paspoort met nummer (...) op 3 september 2013 op haar werk bij [naam werkgever] heeft gescand. Klopt dat?

Antw. Ja het antwoord is door mijn vrouw gescand

(...)

VZ: Veiligheidszaken laat jou een print screen zien waaruit blijkt dat jouw bankrekeningnummer (...) is gekoppeld als tegenrekening aan [de internet spaarrekening].

Vraag: Wat kan jij daar over vertellen?

Antw: Ja logisch, want ik kan niet bij haar betaalrekening. Omdat het tijdelijk was, was dit veel makkelijker om als tegenrekening in te stellen.

Vraag: Waarom niet een ander alternatief zodat jij niet gekoppeld hoefde te worden?

Antw: Niet aan gedacht, ze kwam ineens in het ZH en toen kwam die mail en toen wilde ze dus voordat hij kwam dat het weggeboekt werd. Toen moest ik snel handelen want het was een kwestie van een paar dagen waarin die rekening geopend werd. Dus echt uit goede bedoeling gedaan.

VZ laat een print zien van de productvoorwaarden. In de productvoorwaarden van SNS Internet Sparen staat onder 1.C de volgende definitie bij het begrip 'De Tegenrekening'. "De betaalrekening bij een Nederlandse bank op naam van de Rekeninghouder. Jij bent geen rekeninghouder van [de internet spaarrekening].

Vraag: Ben je bekend met deze productvoorwaarden?

Antw: Ja dat gebeurt nu ook niet altijd volgens mij. Nu staat de rekening ook nog wel eens op naam van de bewindvoerder.

Vraag: Dat is een uitzondering.

Antw: Ja wij kijken daar niet naar, als er een rekening geopend wordt dan gaan wij niet kijken of de tegenrekening ook op naam van de klant staat.

Vraag: Nu gaat het natuurlijk niet om een onder bewind gestelde klant

Antw: Ja dat ga ik natuurlijk niet doorlezen, ik zie die voorwaarden voor het eerst. Dit was even een snelle oplossing."

Deel uit het verslag van het gesprek tussen de bank en de oma op 17 oktober

"VZ: In 2017 is via 2 transacties een bedrag van 26.000 euro afgeschreven van de ING-rekening op uw naam naar de SNS-spaarrekening op uw naam. Door wie zijn deze transacties gedaan?

Antwoord: Op een gegeven moment was het spaargeld op mijn ING-rekening weg. Dat ging om een bedrag van 26.000 euro en ik heb geen idee waar dat gebleven is. Mijn zoon ging uitzoeken waar het geld gebleven is. Ik heb geen toestemming gegeven om dit geld van de spaarrekening af te halen. Ik geef nooit geld weg aan anderen. Niet via de bank en ook niet contant. (...)

VZ: Volgens onze informatie komt naar voren dat in 2017 een SNS-spaarrekening is geopend op uw naam. Deze rekening staat op naam van [naam oma] en de geboortedatum komt overeen met uw geboortedatum. Wat kunt u hierover verklaren?

Antwoord: Ik ken de SNS niet. IK heb geen rekening geopend bij de SNS en ik heb ook niemand toestemming gegeven om deze rekening te openen voor zover ik mij kan herinneren. Ik ben helder van geest, maar ik kan mij niet veel herinneren van de periode dat ik in het ziekenhuis lag. Dat is rond dezelfde tijd geweest als het openen van deze rekening.

VZ: Uit onze informatie komt naar voren dat uw kleinzoon [naam consument] de rekening op uw naam geopend heeft. Wat kunt u hierover verklaren?

Antwoord: Ik heb [naam consument] geen toestemming gegeven om bankzaken voor mij te doen en ik heb hem ook niet gevraagd om deze rekening te openen. Ik kan mij niet herinneren waarom ik een andere rekening zou willen openen naast mijn rekeningen bij de ING. (...)

Deel uit het verslag van het gesprek tussen de bank en de consument op 30 oktober 2023

“VZ: Veiligheidszaken laat jou de overeenkomst van het openen van de rekening zien. [naam oma] heeft ook verklaard dat zij niet getekend heeft voor het openen van [de internet-spaarrekening]. Voor het openen van [de internet-spaarrekening] is de overeenkomst digitaal ondertekend. Jij hebt tijdens ons gesprek van 10 oktober verklaard dat je een formulier hebt geprint voor het openen van de rekening en deze door [naam oma] hebt laten ondertekenen.

Vraag: wat is je reactie daarop?

Antw: Oké ja dat kan. Dan is hij met uitbestede identificatie gebeurd. Het sluiten van de rekening daar wist ze uiteraard van en daarvan wist ik zeker dat we die geprint hebben en meegenomen en door haar laten tekenen.

Als iemand een rekening opent kun je dat via internet doen en dan doe je een boeking en kopie ID sturen en dat is dan voor de bank de identificatie. Dus blijktbaar is de afgeleide identificatie gebeurd. Ik heb de rekening niet geopend, dat is via internet gebeurd.

(...)

Vraag: Wie heeft er getekend voor het openen van [de internet-spaarrekening]?

Antw: Dat digitaal tekenen is dan via mijn internetbankieren gegaan.”