Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0899

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. J. van der Beek, A.E. Tevel, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR), de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Aanleiding hiervoor is het feit dat de betaalrekening van de consument is gebruikt bij twee pogingen tot fraude. De consument ontkent zijn betrokkenheid hierbij en verzoekt om verwijdering van zijn gegevens uit de genoemde registers, althans verkorting van de registratieduur. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in alle registers voldoende grond aanwezig is. Wel dient de bank de duur van de registratie in het Incidentenregister en het EVR te verkorten van acht naar zes jaar. De duur van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is proportioneel. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

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 en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met ouders en zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. [naam 1], teammanager interne rechtshulp DAS. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3], beiden 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 De consument heeft op 29 juni 2024 een particuliere betaalrekening aangevraagd bij ASN Bank.[1] De consument heeft deze aanvraag op 4 juli 2024 geannuleerd.

2.2 Op 6 juli 2024 heeft de consument een particuliere betaalrekening en een spaarrekening bij SNS Bank[2] geopend. De door de consument opgegeven contactgegevens zijn bij zowel ASN Bank als SNS Bank dezelfde. De bank heeft vervolgens een betaalpas en pincode naar de consument gestuurd.

2.3 Op 6 juli 2024 heeft de bank de consument een e-mail gestuurd met instructies om de mobiel bankieren app (hierna: de app) te downloaden en te activeren. Om de app te installeren, zijn drie verificaties vereist: de gegevens van de betaalpas, een eenmalige beveiligingscode die wordt verstuurd naar het e-mailadres dat bij het openen van de betaalrekening is opgegeven, en een eenmalige beveiligingscode die per sms wordt verzonden naar het telefoonnummer dat bij het openen van de betaalrekening is geregistreerd. Op 7 juli 2024 is de app op een Apple iPhone 12 Pro (hierna: de iPhone) geïnstalleerd.

2.4 Op 8 juli 2024 heeft de consument de betaalpas geactiveerd. De activering van de betaalpas is geautoriseerd met de app op de iPhone. Op 8 juli 2024 is Apple Pay geactiveerd. Hiervoor is een activeringscode per sms naar het telefoonnummer van de consument gestuurd en vervolgens is die code ingevoerd. Een bevestiging van de activatie is verstuurd naar de genoemde iPhone. Op 8 juli 2024 is er middels Apple Pay een betaling verricht bij een Esso-tankstation.

2.5 Op 10, 11 en 13 juli 2024 zijn opnamelimietverhogingen voor de betaalpas aangevraagd via de app op de iPhone vanaf eerder gebruikte IP-adressen. De bank heeft de consument telkens per e-mail geïnformeerd over deze verhogingen. In deze e-mails wordt de consument verzocht telefonisch contact op te nemen met de bank als hij vermoedt dat er sprake is van fraude.

2.6 Op 9, 10 en 13 juli 2024 zijn vanaf de betaalrekening betalingen van € 1,- en € 0,10 verricht naar een betaalrekening in Litouwen. Deze betalingen zijn bevestigd met de iPhone.

2.7 Op 13 juli 2024 is een klant van Rabobank slachtoffer geworden van WhatsApp-fraude, waarbij het slachtoffer ertoe werd bewogen € 1.987,20 over te maken naar de betaalrekening van de consument. De transactie is tegengehouden door Rabobank.

---

[1] Ten tijde van de aanvraag van de betaalrekening was ASN Bank een handelsnaam van de Volksbank N.V. Op 1 juli 2025 is de Volksbank N.V. verder gegaan als ASN Bank N.V.
[2] Ten tijde van de aanvraag van de betaalrekening was SNS Bank een handelsnaam van de Volksbank N.V. Op 1 juli 2025 is de Volksbank N.V. verder gegaan als ASN Bank N.V.

Het slachtoffer heeft aangifte gedaan. Later die dag werd ook een klant van ING Bank slachtoffer van WhatsApp-fraude. Ook in dit geval werd het slachtoffer ertoe bewogen € 1.812,60 over te boeken naar de betaalrekening van de consument. De transactie is door ING Bank tegengehouden.

2.8 Naar aanleiding van de melding door Rabobank van deze fraude heeft de bank de betaalrekening geblokkeerd en is zij een fraudeonderzoek gestart. Op 15 juli 2024 heeft de fraudeafdeling van de bank een e-mail naar de consument gestuurd met enkele vragen, waarop hij diezelfde dag nog heeft gereageerd. De consument heeft toen verklaard dat hij de limietverhogingen heeft aangevraagd in verband met de aankoop van een motor en de verkoop van zijn oude motor. Later die dag heeft de bank een e-mail met nadere vragen gestuurd. De consument heeft niet gereageerd op die e-mail.

2.9 Per e-mail van 23 juli 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn betaalrekening betrokken is geweest bij twee pogingen tot fraude en dat de klantrelatie wordt beëindigd. Diezelfde dag heeft de bank een e-mail met een brief ontvangen uit naam van de consument en zijn ouders. Daarin staat het volgende. De consument heeft de betaalrekening geopend en de betaalpas geactiveerd. Na het openen van de betaalrekening heeft de consument vanaf zijn betaalrekening bij een andere bank € 10,- overgemaakt naar de betaalrekening. Ook heeft hij de betaalrekening gebruikt voor een aankoop bij een Shell-tankstation met de betaalpas en daarna nog twee keer bij een pompstation. Ook staat in de brief dat de consument vermoedelijk slachtoffer is geworden van phishing en dat zijn gegevens zijn buitgemaakt. Verder wordt vermeld dat de consument alle e-mails van de bank heeft verwijderd om te voorkomen dat zijn betaalrekening bij een andere bank ook gehackt zou worden.

2.10 Op 25 juli 2024 heeft de bank de consument per e-mail verzocht om een nadere toelichting te geven op de redenen voor het openen van de betaalrekening, de verhogingen van de limiet, en het activeren van de betaalpas en de app. Per e-mail van 28 juli 2024 hebben de consument en zijn ouders gereageerd op de e-mail van de bank. In deze reactie heeft de consument toegelicht dat hij de betaalrekening per ongeluk had geopend. Het had eigenlijk een zakelijke rekening moeten zijn. Verder heeft de consument verklaard niks te weten van de limietverhogingen en geen app te hebben gedownload. Hij zou de betaalpas namelijk niet gebruiken omdat de pas verkeerd was, namelijk een persoonlijke pas in plaats van een zakelijke pas. Hij is daarnaast niet bekend met een iPhone.

2.11 Per e-mail van 29 juli 2024 heeft de bank de bankrelatie met de consument opgezegd. Per brief van 30 juli 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor acht jaar (tot 13 juli 2032) heeft opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) vanwege zijn betrokkenheid bij twee pogingen tot frauduleuze overboeking op 13 juli 2024 ten gunste van de betaalrekening.

2.12 De consument heeft op 22 augustus 2024 bij de politie aangifte gedaan van de fraude middels phishing.

2.13 Per brief van 26 augustus 2024 heeft (de gemachtigde van) de consument bezwaar gemaakt tegen de registraties en de beëindiging van de bankrelatie. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht in maart 2025 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR, het Incidenten-register en het EVR, althans verkorting van de registratieduur.

2.15 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 ontkent en betwist ook maar iets te maken te hebben met de fraude die met zijn betaalrekening heeft plaatsgevonden. Hij is zelf slachtoffer geworden van phishing of hacking, waardoor de fraudeurs toegang hebben gekregen tot zijn betaalrekening. De consument heeft de betaalrekening aangevraagd omdat hij als zzp'er wilde beginnen. Omdat hij nog geen KvK-nummer had, heeft hij een particuliere betaalrekening aangevraagd bij de bank. Toen de consument de betaalpas en de pincode per post ontving, stond daarin dat hij zijn betaalpas moest activeren. Hij ontving daarna een e-mail met het bericht dat hij op een link moest klikken om zijn betaalpas te activeren, want anders kon hij deze niet gebruiken. Via de link kwam hij op de SNS-website, althans zo leek het. Hier moest hij o.a. codes en zijn e-mailadres invullen. Dit is zeer waarschijnlijk een phishing-link geweest. Vervolgens hebben de fraudeurs geld overgemaakt van rekeningen van klanten bij andere banken naar de betaalrekening van de consument, waarna zij vanuit die rekening bedragen hebben overgeboekt naar Litouwen.
- De consument ontkent dat hij de app heeft geactiveerd. Daarbij komt dat de consument geen iPhone maar een Samsung-telefoon heeft. Ook ontkent hij dat hij een pintransactie bij een Esso-tankstation heeft gedaan; hij is bij Shell geweest. Daarnaast ontkent de consument de opnamelimieten te hebben verhoogd. Hij wist niet eens wat de bank met limieten bedoelde toen ze hem daarover mailde. Door zijn ADHD en dyslexie begrijpt de consument niet alles direct.
- Omdat de consument slachtoffer is geworden van phishing, heeft hij alle berichten van de bank verwijderd in de hoop dat de fraudeurs niet meer bij zijn gegevens konden. Daardoor heeft hij de e-mail met de link ook niet meer in zijn bezit.
- De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van de consument. Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen.

De gebeurtenissen en registraties hebben een grote impact op zowel de consument als zijn ouders. Bovendien hebben twee andere banken naar aanleiding van deze registraties hun bankrelatie met de consument beëindigd. Inmiddels beschikt hij wel over een convenantrekening bij de bank. Daarnaast moet de consument regelmatig naar het buitenland reizen voor danswedstrijden, en hij vreest dat de registraties dit in de toekomst kunnen belemmeren.

Het verweer

2.16 De bank voert verweer 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 bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de diverse registers. De commissie zal beoordelen of de registraties juist en proportioneel zijn en of de duur van de registraties van acht jaar proportioneel is.

Juridisch kader voor registratie van de persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister

3.2 Een registratie in het EVR en het Incidentenregister kan ingrijpende gevolgen hebben voor de consument. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat een consument is opgenomen in het Incidentenregister van een andere deelnemer. 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 gronden voor opname in deze registers.[3]

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). 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 vormden, 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.[4] Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn.

---

[3] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.
[4] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

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 (hierna: Sv) kunnen dragen. Een bank moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.4 Hierbij merkt de commissie op dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en Incidentenregister een middel is om de integriteit van de financiële sector te beschermen. Dit is dus geen sanctiemiddel. De registratie dient ertoe andere banken attent te maken op het incident waar de consument bij betrokken was en die informatie mee te nemen in hun beoordeling om al dan niet met de consument een financiële relatie aan te gaan.[5]

Registratie in het EVR

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboekingen naar de betaalrekening van de consument afkomstig waren uit fraude. Ter discussie staat daarentegen wel of de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' van de consument aan die fraude opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument hierbij betrokken was.

3.6 De bank stelt zich op het standpunt dat in dit geval sprake is van zodanige feiten en omstandigheden dat deze een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv kunnen dragen. De gedragingen die ten grondslag liggen aan de registraties zijn te kwalificeren als (medeplichtigheid aan) oplichting (art. 326 Sr (en art. 48 Sr)) en/of witwassen (art. 420bis Sr). In juli 2024 zijn twee pogingen gedaan om frauduleuze transacties uit te voeren naar de betaalrekening van de consument. Door oplettendheid van de banken zijn de transacties tijdig tegengehouden waardoor schade is voorkomen. De gebeurtenissen in deze zaak passen in het patroon van een geldezel. De fraudeurs maken niet zomaar lukraak bedragen over naar een betaalrekening. Voorts heeft de consument meerdere tegenstrijdige en niet-onderbouwde verklaringen gegeven en heeft hij voor een groot deel van de (verdachte) omstandigheden in het geheel geen verklaring gegeven. Gelet op dit alles is zij terecht overgegaan tot de registratie van de gegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR, aldus de bank.

3.7 De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude. De nadere toelichting van de consument op de feiten en omstandigheden is opgenomen in 2.15.

3.8 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.

[5] GC Kifid nrs. 2020-948, 2022-0300, 2022-0501 en 2023-0207.

Er is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als geldezel (money mule) heeft gefungeerd doordat hij de betaalrekening aan de fraudeur(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 worden aangemerkt als (schuld)witwassen als bedoeld in artikel 420bis en artikel 420quater Sr.

3.9 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Op 6 juli 2024 heeft de consument bij de bank een betaalrekening geopend. Op 7 juli 2024 is de app geïnstalleerd op een iPhone en op 8 juli 2024 heeft de consument de betaalpas geactiveerd. Enkele dagen daarna, namelijk op 10, 11 en 13 juli 2024, is via de app de opnamelimiet verhoogd. Ook zijn enkele betalingen verricht naar een rekening in Litouwen. Vervolgens zijn op 13 juli 2024 twee klanten van andere banken slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude, waarbij deze slachtoffers zijn bewogen om geld over te maken naar de betaalrekening van de consument. Beide betalingen zijn door die banken tegengehouden. Deze omstandigheden passen in hun samenhang bij het handelen en/of het patroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert.

3.10 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het oordeel van de commissie niet anders. De geschetste feiten en omstandigheden 'schreeuwen om een verklaring'. De consument heeft echter niets naar voren gebracht dat zijn betrokkenheid bij de fraude met de betaalrekening zou kunnen ontzenuwen. De consument stelt dat hij geen weet heeft van de fraude en dat hij als gevolg van phishing/hacking zélf slachtoffer is geworden van frauduleus handelen door derden. Deze stelling passeert de commissie. In de processtukken en tijdens de zitting heeft de consument geen enkele verklaring gegeven voor hoe het heeft kunnen gebeuren dat de betaalrekening betrokken is geraakt bij de fraude. Voorts merkt de commissie op dat hoewel de consument aanvoert dat hij zelf slachtoffer is geworden van phishing of hacking, hij deze stelling – mede gelet op de betwisting van de bank – op geen enkele wijze feitelijk heeft onderbouwd. Dat hij alle e-mails van de bank, waaronder kennelijk ook de phishing-mail heeft verwijderd, komt in dit kader voor zijn risico.

3.11 De bank heeft verklaard dat uit de bankadministratie blijkt dat de app is geïnstalleerd op een iPhone. De consument heeft daarop verklaard dat hij geen iPhone heeft, maar een Samsung. De consument heeft geen verklaring gegeven voor hoe dit heeft kunnen gebeuren. Verder heeft de consument verklaard dat hij niet degene is geweest die de opnamelimiet heeft verhoogd, maar dat hij ook niet weet wie dat dan wel is geweest. Gelet op het voorgaande is voor de commissie onduidelijk gebleven wie er naast de consument toegang heeft gehad tot de betaalrekening. Daar komt bij dat deze vorm van fraude alleen succesvol kan zijn als de fraudeur toegang heeft tot de betaalrekening. Zoals door de bank ter zitting gesteld zal een fraudeur niet lukraak geld overmaken naar een betaalrekening. Hij heeft immers toegang nodig tot die betaalrekening om aan het geld te komen; anders zou alle moeite voor niets zijn geweest.

3.12 Verder is van belang dat de consument wisselende verklaringen heeft afgelegd over de gebeurtenissen. Ook maakt de onderlinge tegenstrijdigheid van deze verklaringen deze ongeloofwaardig. Zo heeft de consument bijvoorbeeld in zijn e-mail van 15 juli 2024 aan de bank verklaard dat hij de limietverhogingen heeft aangevraagd in verband met de aan- en verkoop van een motor. In de processtukken heeft hij verklaard dat hij die limieten niet heeft verhoogd, terwijl hij op de zitting heeft verklaard die mail helemaal niet te hebben gestuurd. Tot slot merkt de commissie op dat de consument heeft aangevoerd dat hij ADHD heeft en dyslectisch is. Het is echter niet gebleken welke invloed die omstandigheden hadden op de gebeurtenissen en gedragingen van de consument.

3.13 Gelet op al 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 3.3 genoemde maatstaf. 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.

Subsidiariteit en proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.14 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.[6]

3.15 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van 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.

3.16 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 registeren, 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.[7] 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.

[6] Artikel 5.2.1 PIFI.
[7] GC Kifid nr. 2016-302 en CvB Kifid nr. 2024-0001.

3.17 De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De bank heeft echter gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van zijn betaalrekening meerdere personen konden worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Daartegenover heeft de consument geen concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. De registratie zelf is dus niet disproportioneel.

3.18 Met betrekking tot de termijn die de bank heeft gekozen van acht jaar overweegt de commissie dat, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, een registratieduur van zes jaar passend is. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.19 Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument kan worden aangemerkt als '(schuld)witwassen'. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict.[8] Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar. Een verzwarende omstandigheid is dat de consument steeds wisselende verklaringen heeft gegeven over wat er is gebeurd.

3.20 De commissie begrijpt dat de consument nadeel kan ondervinden van de registraties, maar er is onvoldoende gebleken dat hij op dit moment daadwerkelijk hinder ondervindt door de registraties. Zo beschikt de consument over een convenantrekening bij de bank; hij kan dus deelnemen aan het betalingsverkeer. Al met al is een registratieduur van zes jaar naar het oordeel van de commissie proportioneel.

3.21 De commissie merkt nog op dat als de omstandigheden van de consument in de toekomst wijzigen en hij als gevolg van de registratie concrete problemen ervaart, het hem vrijstaat om de bank te benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

Registratie in het Incidentenregister

3.22 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te 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. Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze ook verkort dient te worden naar zes jaar. De commissie is namelijk niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan de duur van de EVR-registratie rechtvaardigen.

[8] GC Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.23 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

3.24 Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. 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.

3.25 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. 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 Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

3.26 Hiervóór heeft de commissie 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 aanhef en onder b UAVG ook voldoende is om de registraties voor de duur van acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te handhaven.

3.27 De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

Conclusie

3.28 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de interne en externe (verwijzings)registers te verwijderen. Wel moet de bank de registratieduur in het Incidentenregister en het EVR verkorten tot zes jaar. De bank hoeft de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet te verkorten. Dit betekent dat de klacht van de consument deels gegrond is en dat de vordering deels zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort tot zes jaar. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

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 april 2024, 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.*

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 confor 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 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.