Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0910

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in verband met valsheid in geschrift geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. Volgens de bank heeft de consument een rekeningafschrift van zijn betaalrekening vervalst. De consument betwist dat en is van mening dat de aanpassing in het rekeningafschrift te wijten is aan een technische storing bij de bank. Hij vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit beide waarschuwingsregisters van de bank. De commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de consument het rekeningafschrift heeft vervalst. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet uit haar interne waarschuwingsregisters hoeft te verwijderen.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 11 april 2023, 30 mei 2023, 31 mei 2023, 7 juni 2023 en 20 juni 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de consument van 21 juli 2023 en 12 september 2023 en 5) de aanvullende stukken van de bank van 25 september 2023.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 oktober 2023. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen. Namens de bank zijn op de hoorzitting verschenen mevrouw mr. [naam 1], medewerker beroepsklachten en geschillen, en de heer [naam 2], medewerker beroepsklachten en geschillen.

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

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening met bijhorende betaalpas en pincode aangehouden. Daarnaast heeft de bank aan de consument een creditcard (hierna: de creditcard) uitgegeven.

2.2 Op 15 mei 2023 heeft Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V. (hierna: Zilveren Kruis) de bank een e-mail gestuurd over een aangepast rekeningafschrift. In die e-mail staat het volgende:

"(...) Op 19 april 2023 heb ik telefonisch contact gehad met [voornaam] *over de afschriften van een betaalrekening van de heer* [consument].

Uit ons onderzoek blijkt dat de verzekerde een vervalst afschrift van een betaalrekening heeft ingediend.

Hierdoor lijkt het net alsof de verzekerde een bedrag van € 280,68 aan Zilveren Kruis heeft overgemaakt.

***Graag ontvang ik een schriftelijke bevestiging van de ING.** (...)"*

2.3 Op 15 mei 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de registratie van zijn persoonsgegevens en de blokkade van de betaalrekening. In die brief staat:

"(...) Met betrekking tot een financiële transactie bij Zilveren Kruis zorgverzekeringen is door u een afschrift van uw ING rekening ingediend. ING is verzocht om de juistheid van het afschrift te controleren. Hierbij is gebleken dat het afschrift niet overeenkomt met onze administratie. Daarom vermoeden wij dat er sprake is van fraude. ING is voornemens uw gegevens te registreren in het ING frauderegister.

Blokkade Betaalrekening(en) en registratie Interne Verwijzingsregister
Uw Betaalrekening(en) zijn inmiddels geblokkeerd en ook eventueel bijbehorende producten kunt u niet meer gebruiken. Daarnaast registreren wij uw gegevens in het Interne Verwijzingsregister voor een periode van 4 jaar. Hierin staan gegevens van personen die hebben gefraudeerd of op een andere manier een risico vormen voor ING. (...)"

2.4 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor vier jaar (tot en met 16 mei 2027) opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR).

2.5 Op 17 mei 2023 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd over de registratie van zijn persoonsgegevens en de blokkade van de betaalrekening. In die e-mail staat het volgende:

"(...) Ik heb een brief ontvangen dat ik ben geregistreerd in een IVR register en dat mijn rekeningen zijn geblokkeerd.
Het zou gaan om een afschrift van mijn rekening naar het Zilveren Kruis die niet in de administratie te vinden is. (...)

Ik heb begin April uren contact gehad met ING omdat de tenaamstelling van mijn afschriften niet kloppen en dat er afschriften niet overeen komen.
daar wilde ik een verklaring van ontvangen van ING.
Er werd door medewerkers telefonisch medegedeeld dat dit een technische fout is en dat dit "achter de schermen" geregeld moet worden. (Telefoongesprekken zijn opgenomen) Echter heb ik geen verklaring op papier ontvangen. (...)

Dit incident is een fout van ING en niet van mij.
Ik vind het dan ook ronduit schandalig dat ik wordt opgenomen in een Fraude Register en dat jullie het probleem bij mij in de schoenen willen steken.

Daarnaast stond er nog een plus saldo van €11,xx op mijn creditcard.
Dit bedrag zou ik nog graag willen ontvangen.
Het bedrag kan worden overgemaakt op rekeningnummer [IBAN].

Ook had ik verschillende vouchers van de ING winkel op mijn app staan waar ik nu niet meer bij kan i.v.m. de blokkade van mijn inloggegevens.
Deze zou ik ook nog graag ontvangen. (...)"

2.6 Op 23 mei 2023 heeft de bank per e-mail geantwoord op de e-mail van de consument. In de e-mail van de bank staat het volgende:

"(...) De reden dat wij uw gegevens hebben opgenomen in het IVR register, is dat Zilveren Kruis een afschrift van U heeft ontvangen waarop te zien is dat U een terugboeking heeft gedaan naar Zilveren Kruis op 2 mei 2022.

Deze terugboeking is niet terug te vinden in onze administratie.
Onze administratie is up to date en leidend.

Door een aangepast afschrift aan Zilveren Kruis te overleggen, is bij hen de indruk gewekt dat U dit bedrag heeft teruggeboekt. Echter, bij Zilveren Kruis is geen geld binnen gekomen. Ook is het bedrag niet terug te vinden op uw afschrift.

Wij blijven daarom bij ons besluit dat wij uw persoonsgegevens opnemen in het IVR register. (...)"

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.8 Nadat de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend, heeft hij de betaalrekening en de creditcard opgezegd.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit het IVR verwijdert. Daarnaast vordert hij een verklaring van de bank dat de aanpassingen in het rekeningafschrift zijn veroorzaakt door een technische storing bij de bank.

Ook vordert hij dat de bank zijn naam op de rekeningafschriften van de betaalrekening juist spelt. Daarnaast vordert de consument toegang tot de vouchers die hij heeft gespaard bij de bank en vergoeding van het saldo van € 11,- van de creditcardrekening die hij aanhield bij de bank.

2.10 In dat verband heeft de consument het volgende aangevoerd:

a. In april 2022 heeft de consument veelvuldig telefonisch contact gehad met de bank over de verkeerde tenaamstelling op de rekeningafschriften van de betaalrekening. De bank had zijn naam verkeerd gespeld. Mede omdat de verkeerde tenaamstelling daarna nog steeds niet was gecorrigeerd, heeft de consument de onderhavige klacht bij Kifid ingediend. Daarna heeft de bank de tenaamstelling alsnog gecorrigeerd.
b. Ten onrechte heeft Zilveren Kruis de consument beschuldigd van fraude. De consument heeft de aanpassing op het rekeningafschrift van de betaalrekening van 2 mei 2022 niet verricht. Die aanpassing is te wijten aan een technische storing bij de bank. Een medewerker bij de bank heeft dat telefonisch tegen de consument gezegd. De consument wil daarom van de bank een schriftelijke verklaring ontvangen dat de aanpassing te wijten is aan een technische storing bij de bank.
c. Omdat Zilveren Kruis de consument ten onrechte heeft beschuldigd van fraude, heeft de bank ten onrechte zijn persoonsgegevens geregistreerd in het IVR. De bank zal zijn persoonsgegevens daarom uit het IVR moeten verwijderen.
d. De consument heeft bij de bank punten gespaard. Die punten heeft de consument gebruikt om (korting)vouchers te kopen bij de bank. Door de blokkade van de betaal-rekening kan de consument niet meer bij die verzilverde vouchers. De consument vordert dat de bank hem alsnog zijn vouchers verstrekt.
e. De consument had nog een saldo van € 11,- op zijn creditcardrekening staan. Door de blokkade van de betaalrekening en de creditcard kan hij niet meer over dat saldo beschikken. De consument vordert dat de bank dat saldo alsnog aan hem uitbetaalt.

Het verweer van de bank

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan. De commissie noemt hier enkel de valsheden die volgens de bank aan het afschrift kleven:

- Het belangrijkste punt is dat een mutatie van 2 mei 2022 die op het vervalste afschrift staat, niet op het originele afschrift van de bank staat. Het gaat hier om een zogenaamde terugboeking van € 280,68 naar Zilveren Kruis.
- Verder wijken het lettertype, de kleur en dikte van de letters af van het originele afschrift. Op het originele afschrift staat een begin- en eindsaldo genoemd, dit ontbreekt op het vervalste afschrift.
- Daarnaast ontbreekt ook het totaal afgeschreven bedrag en het totaal bijgeschreven bedrag.

- Tot slot bevat het vervalste afschrift met de afboeking rechts onderin een icoontje van het programma 'Paint X Lite'. Dit is een gratis teken- en schilderprogramma, waarmee men teksten en plaatjes kan aanpassen, zoals hier overduidelijk is gebeurd. Dit programma gebruikt de bank niet bij het opstellen van afschriften.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie zal beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. In het bevestigende geval zal de commissie ook beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten.

3.2 De commissie zal de klachtonderdelen 'tenaamstelling', 'vouchers' en 'creditcardsaldo' onbesproken laten. De bank heeft de tenaamstelling van de betaalrekening tijdens de klachtprocedure gecorrigeerd. Vaststaat verder dat de consument de betaalrekening en de creditcardrekening tijdens de klachtprocedure heeft opgezegd. Gelet daarop heeft de consument bij het klachtonderdeel 'tenaamstelling' naar het oordeel van de commissie geen belang meer. Met betrekking tot de klachtonderdelen 'vouchers' en 'creditcardsaldo' heeft de bank op de zitting toegezegd deze elementen nader te zullen onderzoeken en de consument en de commissie hierover te zullen informeren. Na de zitting heeft de bank de commissie bericht dat zij de consument op 11 oktober 2023 zijn vouchers heeft toegestuurd en dat zij op 12 oktober 2023 het creditcardsaldo aan hem heeft uitbetaald. De consument heeft dat op 23 oktober 2023 aan de bank bevestigd.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.3 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, betekent opname van gegevens in het IVR dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument met zijn vordering tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR ook de verwijdering van deze gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt.

3.4 Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. 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'.

3.5 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van toepassing zijn. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen.[1]

3.6 In deze zaak staat de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard ter discussie. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR geregistreerd in verband met de verdenking van fraude (valsheid in geschrift) gepleegd door de consument. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 'voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke' (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoons-gegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onder b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

3.7 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele *verdenking* van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2] Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[3]

---

[1] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen na deze uitspraak.

[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.

[3] Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:3815, overweging 8.2, en Geschillencommissie Kifid nr. 2016-061, onder 4.6.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn terecht

3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat in het rekeningafschrift van de betaalrekening van 2 mei 2022 aanpassingen zijn aangebracht. Dat blijkt uit de processtukken. Ter zitting hebben partijen dat nog eens bevestigd. Partijen verschillen erover van mening *wie* de aanpassingen in het rekeningafschrift heeft verricht. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat het de consument moet zijn geweest. De consument heeft dat betwist en heeft het standpunt ingenomen dat de aanpassingen te wijten zijn aan een technische storing bij de bank.

3.9 Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.6 is overwogen staat in deze zaak ter discussie of de feiten en omstandigheden die de bank heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument het rekeningafschrift van de betaalrekening van 2 mei 2022 heeft vervalst. Het is aan de bank om dat te bewijzen.

3.10 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument het rekeningafschrift heeft vervalst. De bank heeft toegelicht dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR omdat Zilveren Kruis van hem een rekeningafschrift heeft ontvangen waarop te zien is dat hij op 2 mei 2022 een terugboeking van € 280,68 heeft gedaan naar Zilveren Kruis. Volgens de bank is die terugboeking niet terug te vinden in haar administratie en is haar administratie up-to-date en leidend. Door een aangepast rekeningafschrift aan Zilveren Kruis over te leggen, is de indruk gewekt dat de consument een bedrag heeft teruggeboekt, aldus de bank. Echter, bij Zilveren Kruis is geen geld binnengekomen. Ook is het desbetreffende bedrag niet terug te vinden op het rekening-afschrift, aldus nog steeds de bank. De enige die volgens de bank belang had bij het aanleveren van een vervalst afschrift is de consument zelf. Hiermee kon hij het immers doen voorkomen alsof hij een bedrag had teruggestort, zodat hij € 280,68 zelf zou kunnen houden. De bank is van mening dat Zilveren Kruis noch de bank hier belang bij had.

3.11 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.9 en 2.10. Ter zitting heeft de consument bovendien benadrukt dat hij geen enkel belang heeft bij het vervalsen van het rekeningafschrift, omdat hij al zijn ziektekosten vergoed krijgt van zijn ziektekostenverzekeraar. Tijdens de zitting is ook het logootje met de tekst 'Paint X Lite' rechts onderaan het aangepaste rekeningafschrift besproken. De consument heeft tijdens de zitting toegelicht dat een dergelijk logo automatisch op een document kan worden geplaatst bij het zoeken naar dat document. De consument heeft betwist dat hij het programma 'Paint X Lite' heeft gebruikt om het rekeningafschrift aan te passen. Hij heeft ter zitting wel erkend dat hij het bestandstype van het document met een 'extern' programma heeft gewijzigd in een JPEG-bestand.

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument het rekeningafschrift heeft vervalst. Vaststaat dat het rekeningafschrift is aangepast, vals is en is ingediend door de consument.

De consument is de enige die belang had bij het indienen van dit valse afschrift; de commissie volgt het standpunt van de bank dat de consument het hiermee kon doen voorkomen alsof hij een bedrag had teruggestort. Van andere mogelijke betrokkenen/ belanghebbenden is niet gebleken. De commissie volgt niet de suggestie van de consument ter zitting dat misschien een medewerker van Zilveren Kruis het afschrift heeft aangepast, nu niet licht valt aan te nemen dat een medewerker van Zilveren Kruis daarbij belang zou hebben en daartoe zou overgaan. Relevant acht de commissie verder dat de consument geen enkele aannemelijke verklaring heeft gegeven voor het door hem ingediende, valse afschrift. Het laat zich niet goed voorstellen dat een technische storing bij de bank de oorzaak daarvan is; de volledige opmaak is gewijzigd en een technische storing kan daaraan niet ten grondslag liggen (en bovendien is kennelijk het programma 'Paint X Lite' gebruikt). Gelet op het voorgaande is voldaan aan de hiervoor onder 3.7 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.13 De Hoge Raad heeft bepaald dat, en dit volgt ook uit de AVG, bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4]

3.14 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 medewerkers van de bank erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude (valsheid in geschrift). 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 IVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.15 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwezenlijkt. Het voorgaande houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie 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.

3.16 Volgens de bank vormt het handelen van de consument een reële bedreiging voor haar veiligheid en integriteit en prevaleert het belang van de bank om haar medewerkers te waarschuwen boven het individuele belang van de consument.

[4] Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

Daarnaast heeft de bank toegelicht dat de consument de betaalrekening inmiddels heeft opgezegd en elders een betaalrekening kan openen. Volgens de bank wordt de consument daarom niet disproportioneel in zijn belangen geraakt.

3.17 Wat de duur van de registraties betreft, is de bank van mening dat het vervalsen van een rekeningafschrift een ernstig vergrijp is. Op grond daarvan acht de bank een registratie voor de duur van vier jaar gerechtvaardigd.

3.18 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat deze registraties impact hebben op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie is echter van oordeel dat de omstandigheid dat het rekeningafschrift van de betaalrekening van 2 mei 2022 is vervalst, de speciale aandacht van de bank behoeft, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR passend is.

3.19 Met betrekking tot de *duur* van de termijn die de bank heeft gekozen (vier jaar) overweegt de commissie dat, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, een registratieduur van vier jaar (en dus tot en met 16 mei 2027) passend is. Voor de commissie weegt mee dat het handelen van de consument als ernstig is aan te merken, maar ook dat de gevolgen van de registratie in het IVR meevallen, nu deze slechts intern (binnen de organisatie van de bank) werkt.

Conclusie

3.20 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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:
   1. door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
   2. 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
   3. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

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

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 225 Sr

1. Hij die een geschrift dat bestemd is om tot bewijs van enig feit te dienen, valselijk opmaakt of vervalst, met het oogmerk om het als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken, wordt als schuldig aan valsheid in geschrift gestraft, met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.
2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk gebruik maakt van het valse of vervalste geschrift als ware het echt en onvervalst dan wel opzettelijk zodanig geschrift aflevert of voorhanden heeft, terwijl hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat dit geschrift bestemd is voor zodanig gebruik.
3. Indien een feit, omschreven in het eerste of tweede lid, wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

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