Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1100

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A. Boer, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	22 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor een periode van acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR, omdat zij als geldezel heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties en € 680,- en wettelijke rente over dit bedrag omdat zij haar spaargeld is verloren. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval, de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen, maar dat de registratieduur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR verkort dienen te worden van acht naar zes jaar. De vordering van € 680,- is ongegrond.

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 namens de bank ingediende verweerschrift; 4) de namens de consument ingediende repliek en 5) de namens de bank ingediende dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger [naam 1], werkzaam bij een advocatenkantoor. Namens de bank waren aanwezig mr. I.HC. Jans, advocaat en [naam 2].

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening met spaarrekening en een bankpas met bijbehorende pincode aan. Daarnaast maakte zij gebruik van de Mobielbankieren-app en had zij de beschikking over een Rabo scanner.

2.2 Uit de administratie van de bank op 27 april 2020 blijkt het volgende. Om 12:35 uur heeft de consument met haar pinpas een transactie uitgevoerd bij [naam bedrijf]. Rond 17:00 uur is via de Mobielbankieren-app € 680,- van de spaarrekening naar de betaalrekening overgemaakt. Om 17:40 uur wordt bij een geldautomaat eerst € 500,- en daarna € 200,- opgenomen, waarbij direct de juiste pincode is gebruikt. Om 18:10 uur wordt ook via een geldautomaat de limiet verhoogd voor contante opnamen. Twee uur later wordt een nieuw toestel aan de betaalrekening gekoppeld, waarna via de Mobielbankieren-app nogmaals de limiet wordt verhoogd voor contante opnames. Om 20:29 uur is een klant van ABN AMRO Bank N.V. slachtoffer geworden van Whatsappfraude waardoor hij € 680,95 naar de betaalrekening van de consument heeft overgemaakt. Dit bedrag is door de bank veiliggesteld en naar het slachtoffer teruggeboekt.

2.3 Het slachtoffer heeft aangifte gedaan bij de politie. Hiervan is een proces-verbaal opgemaakt.

2.4 Op 29 april 2020 heeft de bank geprobeerd om de consument telefonisch te bereiken. Zij kreeg echter geen gehoor. Met een brief van diezelfde dag heeft de bank aan de consument uitgelegd waarom de betaalrekening is geblokkeerd en haar om uitleg gevraagd over de frauduleuze overboeking.

2.5 Daarna is op 29 april 2020 met het toestel van de consument naar de bank gebeld, omdat de pinpas bij gebruikmaking van de Rabo scanner niet werkte. De bank heeft in het gesprek medegedeeld dat de betaalrekening was geblokkeerd en dat zij de onder 2.4 genoemde brief zou krijgen met daarin een toelichting.

2.6 Op 8 mei 2020 heeft de bank een schriftelijke verklaring van de consument ontvangen. De verklaring luidt als volgt:

"*Ik heb maandag 27-4 nog mijn pas gebruikt om iets te bestellen bij [naam bedrijf], heb een op de bankieren app gekeken en ook niet weer op gekeken deze hele week. Mijn moeder had mij woensdag nog 50 overgemaakt, daar had ik verder nog niet naar omgekeken omdat ik het nog niet nodig was.*

Vrijdag 1-5 had ik mijn pinpas nodig voor het tanken met de auto en toen kwam ik erachter dat pinpas zoek was + ik wou de Rabobank app gebruiken en zag dat ik opnieuw moest registreren. Ik ben direct naar de bank gegaan om de pinpas te laten blokkeren omdat er een best wel groot bedrag op mijn spaarrekening staat. Toen ik bij de bank was kreeg ik te horen dat er fraude was gepleegd met mijn bankrekening waar ik helemaal niks van af weet. Ik was hier erg van geschrokken en ik zou ook nooit mijn pinpas afstaan aan een derde persoon.

Ik vermoed dat ik waarschijnlijk mijn pasje ben kwijtgeraakt tijdens het hardlopen (maandag avond/dinsdag ochtend) dat waren de enige 2 dagdelen wat ik had hardgelopen.

Ik ga natuurlijk ook akkoord met dat het bedrag terug wordt gestort omdat het niet van mij is. En ik absoluut niks met fraude te maken wil hebben!"

2.7 Bij brief van 21 juli 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar zijn opgenomen in het Incidenten-register, het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR') en het Intern Verwijzingsregister (verder 'IVR'). Met een tweede brief van dezelfde datum heeft zij de consument laten weten dat de bancaire relatie wordt opgezegd.

2.8 De consument heeft vervolgens bezwaar gemaakt tegen het standpunt van de bank. De bank is evenwel bij haar standpunt gebleven.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat de bank haar ten onrechte verwijt dat zij op enige wijze betrokken is bij de oplichting. Zij vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit de interne en externe registers verwijdert, dan wel de duur van de registraties verkort. Daarnaast vordert zij de € 680,- van de bank alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 28 april 2020. De consument heeft de volgende argumenten aan haar vordering ten grondslag gelegd.

2.10 De consument is slachtoffer van fraude. Zij heeft haar bankpas, pincode en telefoon niet aan een derde afgestaan en zij heeft ook niet meegewerkt aan een limietverhoging. Vermoedelijk is zij haar bankpas op 27 of 28 april 2020 tijdens het hardlopen verloren. Dit is echter een vermoeden. Zij gebruikte haar bankpas namelijk niet dagelijks. In die tijd ging zij wel nagenoeg dagelijks hardlopen. Het is ook mogelijk dat de bankpas is gestolen. De consument kan zich niet herinneren dat zij daarover op 29 april 2020 met de bank heeft gebeld. De bank is ten onrechte op de stoel van de strafrechter gaan zitten.

2.11 De registratie van de persoonsgegevens voldoet niet aan het beginsel van proportionaliteit en subsidiariteit. De inbreuk op de belangen van de consument is onevenredig. De consument kan zich niet vrij in de maatschappij bewegen.

De bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de leeftijd en de woonsituatie van de consument. Zij heeft niet meer de beschikking over een bankrekening en moet haar ouders om geld vragen.

2.12 Nadat de consument het verlies van haar bankpas aan de medewerker van de bank heeft gemeld, heeft die medewerker haar verzekerd dat het bedrag van € 680,- veilig op de spaarrekening stond.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het EVR en het Incidentenregister, de externe registers, en het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, waaraan het IVR gekoppeld is en of zij dat mocht doen voor de maximale duur van acht jaar. Ook zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om € 680,- en wettelijke rente over dit bedrag aan de consument te betalen.

Het juridisch kader voor de beoordeling van de externe registraties

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in.

3.3 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

3.4 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle banken toegang toe hebben.
Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.5 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

3.6 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[1] Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht.

3.7 De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidenten-register staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.[2] Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

De bank mocht de gegevens van de consument opnemen in het EVR

3.8 Artikel 5.2.1 PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude.[3] Dit betekent dat een verdenking van fraude alleen niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. Een bank moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.9 Tussen partijen staat vast dat het slachtoffer € 680,95 op de bankrekening heeft overgemaakt als gevolg van Whatsappfraude. Partijen zijn het echter niet eens over het antwoord op de vraag of de gestelde feiten 'een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' van de consument opleveren, in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bij de oplichting betrokken was. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

3.10 De bank heeft de registraties gebaseerd op de feiten zoals opgenomen onder nummer 2.2 tot en met 2.6. De commissie neemt deze over en stelt daarmee vast dat de consument op 27 april 2020 haar pinpas nog gebruikt heeft voor een aankoop bij [naam bedrijf].

---

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

[2] Artikel 5.1.1 van het PIFI.

[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Daarna is met haar toestel de opnamelimiet voor contanten verhoogd en € 680,- aan spaargeld naar de betaalrekening overgemaakt. Binnen korte tijd is bij een geldautomaat € 700,- opgenomen met haar betaalpas waarbij direct de juiste pincode werd gebruikt. Er is een nieuwe telefoon aan de Mobielbankieren-app gekoppeld en opnieuw is het opnamelimiet voor contanten verhoogd en een slachtoffer heeft via Whatsapp-fraude € 680,95 naar de betaalrekening overgemaakt. Dit bedrag is door de bank veiliggesteld en de bankrekening is geblokkeerd. Op 29 april 2020 is met het toestel van de consument gebeld, omdat de betaalpas in combinatie met de Rabo scanner niet werkte. Pas nadat de consument met de redenen voor de blokkade van de betaalrekeningen is geconfronteerd heeft zij aan de bank gemeld dat zij haar pinpas is verloren.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft overlegd, geen argumenten naar voren heeft gebracht die haar betrokkenheid bij de fraude enigszins kunnen ontkrachten. Het door de consument geschetste scenario, namelijk dat zij mogelijk haar bankpas tijdens het hardlopen is verloren of dat deze is gestolen en dat oplichters daar vervolgens misbruik van hebben gemaakt, acht de commissie ongeloofwaardig. De commissie zet hierna uiteen waarom zij dit vindt.

3.12 Ten eerste is in zaken waarbij een geldezel is betrokken een bepaald patroon te zien. Zo wordt de betaalrekening van de geldezel gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten. Dit met de bedoeling dat dit bedrag snel daarna met de bijbehorende bankpas en door het intoetsen van de juiste pincode kunnen worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarvoor wordt vaak de limiet voor contante opnames bij geldautomaten vlak vóór de storting verhoogd en wordt de rekening leeggemaakt. Daarbij wordt vaak enige tijd na de opname van de frauduleus verkregen gelden een nieuwe bankpas aangevraagd omdat door de geldezel - zogenaamd dan - vermoed wordt dat de bankpas verloren of gestolen is.[4]

3.13 Hoewel de feiten en omstandigheden in de onderhavige zaak los van elkaar als toevalligheden zouden kunnen worden aangemerkt, passen deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert. Vaststaat dat de rekening van de consument de rekening was voor het ontvangen van een frauduleus verkregen bedrag van € 680,95. Uit de feiten volgt verder dat er voorbereidingshandelingen hebben plaatsgevonden, namelijk het verhogen van de opnamelimiet.

3.14 Ten aanzien van hetgeen de consument heeft aangevoerd, overweegt de commissie als volgt.

[4] Zie GC Kifid 2021-0720, overweging 3.5, GC Kifid 2021-0260, overweging 3.10 (alle uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van Kifid zijn te vinden via www.kifid.nl).

De consument heeft verklaard dat zij haar pinpas waarschijnlijk bij het hardlopen is verloren, haar pincode niet aan een derde heeft afgegeven en dat zij niet meer weet of zij op 29 april 2020 met de bank heeft gebeld. Deze verklaringen overtuigen niet. Uit de verklaring van de consument volgt dat zij niet weet wie haar pinpas heeft. Hiermee is echter nog niet duidelijk geworden hoe een onbekende haar pincode kon bemachtigen. De consument heeft namelijk verklaard dat zij de pincode niet bij haar pinpas bewaarde en de pincode niet aan een derde heeft afgegeven. Het is niet aannemelijk dat een derde haar pincode heeft afgekeken. Dit zou namelijk betekenen dat diegene haar twee dagen heeft gevolgd om eerst de pincode en daarna de pinpas te verkrijgen. Daar komt bij dat deze vorm van fraude alleen succesvol kan zijn als het mogelijk is om snel geld op te nemen met een bankpas die niet geblokkeerd is. Oplichters zullen geen gebruik maken van een gestolen of verloren bankpas omdat zij het geld afkomstig van de oplichting in handen willen krijgen. Voor hen is het risico te groot dat een rekeninghouder de bankpas blokkeert als hij merkt dat zijn bankpas weg is. Alle moeite zou dan voor niets zijn geweest. De consument heeft haar pinpas met pincode voor het laatst op 25 april 2020 buiten de deur gebruikt en daarna online bij de aankoop bij [naam bedrijf] op 27 april 2020. Al op 27 april 2020 is de pinpas met pincode voor handelingen gebruikt waarvan de consument zegt dat zij hiervan niets afweet. Met haar eigen toestel is evenwel het spaargeld naar de betaalrekening overgemaakt en voor het eerst de opnamelimiet voor contanten verhoogd.

3.15 Ook is het niet aannemelijk dat de consument pas op 1 mei 2020 heeft opgemerkt niet meer over de pinpas te beschikken toen zij deze wilde gebruiken om te tanken zoals zij bij herhaling heeft verklaard. Op 29 april 2020 is namelijk met het toestel van de consument naar de bank gebeld, omdat de pinpas en Rabo scanner niet werkten. De consument heeft ter zitting naar voren gebracht dat zij niet meer weet of zij die dag met de bank heeft gebeld, maar dat zij haar toestel niet aan een derde heeft afgegeven en dat het toestel bovendien is beveiligd. Als een derde inderdaad niet over het toestel van de consument heeft beschikt en de beveiliging kon omzeilen, dan is het dus de consument geweest die op 29 april 2020 met de bank heeft gebeld en heeft zij haar pinpas helemaal niet verloren. In het geval de consument op 29 april 2020 niet met de bank heeft gebeld, dan is het de derde geweest die behalve over haar pinpas, pincode en Rabo scanner ook over haar toestel beschikte en de beveiliging van het toestel kon omzeilen. Dat de consument onder voornoemde omstandigheden op geen enkele wijze betrokken was bij het gegeven dat haar bankrekening is gebruikt om van fraude afkomstig geld op te ontvangen is dan volstrekt onaannemelijk.

3.16 De commissie concludeert dan ook dat de bank in redelijkheid tot de conclusie is gekomen dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuldwitwassen door te fungeren als geldezel.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.17 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 banken 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.

3.18 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. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie voor de duur van acht jaar beperkt.

3.19 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument op zichzelf, dat wil zeggen los van de door de bank gekozen registratie-termijn, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De consument komt op een 'zwarte lijst' van banken te staan (althans, zo zal zij dit, niet ten onrechte, ervaren). De commissie ziet echter ook dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit waartegen financiële instellingen (andere banken) moeten worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.

3.20 De commissie is van oordeel dat de omstandigheden van dit geval een registratieduur van zes jaar rechtvaardigen. Een verzwarende omstandigheid is dat de consument bij herhaling geen openheid van zaken heeft gegeven. De commissie is het met de bank eens dat hierdoor het recidive gevaar groter is. Hoewel het zich laten gebruiken als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er evenwel nog zwaardere feiten denkbaar en dient ook rekening te worden gehouden met de jeugdige leeftijd van de consument. Gezien de omstandigheden in deze zaak vindt de commissie daarom een registratieduur van zes jaar passend. De consument heeft in beginsel recht op een basisbankrekening waardoor zij voor geld niet afhankelijk hoeft te zijn van haar ouders. Een ander belang heeft de consument niet gesteld. Mocht de consument toch op dit vlak tegen concrete problemen aanlopen, dan kan zij zich met een verzoek om herziening van de registratieduur bij de bank melden en, zo nodig, opnieuw een klacht indienen bij Kifid.

De registratie in het Incidentenregister mag in stand blijven

3.21 Gelet op het bovenstaande mag ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister worden gehandhaafd.

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Omdat er geen omstandigheden zijn gebleken die een andere registratieduur in het Incidentenregister dan de duur van de EVR-registratie rechtvaardigen, dient de bank de incidentenregistratie eveneens te verkorten naar zes jaar.

De interne registraties blijven in stand

3.22 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ook, voor de duur van acht jaar, opgenomen in zijn interne registers, dat zijn de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwings-systeem van de banken 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.

3.23 Omdat de registraties in de externe registers zijn toegestaan, zijn de interne registraties dat ook. Op de registratie in de interne registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven.

3.24 Ten aanzien van de duur van deze registraties, acht jaar, geldt dat de gevolgen minder verstrekkend zijn dan die van de externe registraties. De interne registraties zijn zuiver intern zodat zij de consument, na afloop van de registraties in het EVR, niet in de weg om financiële diensten bij een andere bank af te nemen. De commissie acht de duur van acht jaar daarom niet disproportioneel. De commissie ziet geen aanleiding om de duur van deze registraties in te perken, mede gelet op het interne karakter van deze registers.

De vordering van € 680,- en wettelijke rente over dit bedrag van de consument is ongegrond

3.25 De consument stelt dat zij erop heeft mogen vertrouwen dat haar spaargeld veilig stond, omdat de bank dit heeft toegezegd. Op het moment dat de consument hier navraag over deed, was haar spaargeld echter al naar haar betaalrekening overgemaakt en is € 700,- contant opgenomen. Om het geld op te nemen is via het toestel van de consument het spaargeld naar de betaalrekening overgemaakt en de opnamelimiet verhoogd, hetgeen op haar betrokkenheid duidt. De consument kan de bank dan ook geen verwijt maken dat zij haar € 680,- is verloren.

Slotsom

3.26 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn maar dat de duur van de externe registraties in het EVR en het Incidentenregister moeten worden verkort naar zes jaar. De duur van de interne registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie van acht jaar blijven gehandhaafd en de consument heeft geen recht op € 680,- en wettelijke rente over dit bedrag.

4. De beslissing

De commissie bepaalt dat de bank binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak de registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR dient te verkorten naar zes jaar.

De commissie wijst de vorderingen voor het overige 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 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 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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 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

(…)

4.3.2 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.

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.