Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0390 (mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van 8 jaar omdat de consument als geldezel heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval, de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen. De commissie is van oordeel dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister dient te worden verkort tot 6 jaar. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven ongewijzigd. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 brief van de bank van 5 oktober 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 januari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft ter zitting verklaard te kiezen 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 consument hield een studentenrekening (hierna: rekening) aan bij de bank en een spaarrekening. Aan de studentenrekening was een bankpas gekoppeld met een daarbij behorende pincode. De consument maakte gebruik van Internetbankieren, hiertoe beschikte zij over een e.dentifier. Daarnaast beschikte zij over Mobielbankieren via de ABN AMRO app. Daarvoor heeft zij op 12 mei 2020 haar mobiele telefoon gekoppeld.

2.2 Op 11 september 2020 heeft de consument een brief van de bank ontvangen waarin staat dat op haar rekening op 4 juli 2020 een bedrag is bijgeschreven dat afkomstig is van fraude. Het gaat om een bedrag van € 9.995,-. In de brief geeft de bank aan dat zij in vervolg hierop de relatie met de consument opzegt en dat ze de persoonsgegevens van de consument zal registreren in haar interne en externe registers voor de duur van 8 jaar.

2.3 De benadeelde van de fraude heeft aangifte gedaan van oplichting. De aangifte maakt onderdeel uit van het dossier. Daarin staat dat de oplichter zich jegens de benadeelde heeft voorgedaan als een medewerker van de bank en de benadeelde heeft overgehaald zijn banktegoeden over te boeken naar bepaalde rekeningnummers om zo zijn tegoeden 'veilig te stellen voor criminelen'. De benadeelde heeft in navolging hiervan onder andere een bedrag van € 9.995,- overgemaakt naar het bankrekening-nummer van de consument.

2.4 De consument heeft tegen de beslissing van de bank geprotesteerd en iedere betrokkenheid bij fraude ontkend. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend en heeft gevorderd dat haar gegevens uit de interne en externe registers van de bank worden verwijderd.

De klacht en vordering

2.5 De consument heeft zich beklaagd over de registratie van haar persoonsgegevens in de interne en externe registers van de bank. Zij ontkent iedere betrokkenheid bij fraude met haar rekening. Hiertoe heeft zij het volgende aangevoerd. De consument is haar bankpas verloren tijdens het winkelen in [plaatsnaam], waarna iemand anders met haar bankpas heeft gefraudeerd. Ze bewaarde haar bankpas in het hoesje van haar mobiele telefoon, welke zij meedroeg in haar broekzak. Het is eerder voorgekomen dat haar bankpas uit haar hoesje is gevallen maar dan werd ze erop gewezen door omstanders.

Deze keer was dat niet zo. Het was ook al donker buiten. De volgende dag heeft zij de bank gebeld en gevraagd om een nieuwe bankpas.

2.6 Ter zitting heeft de consument aangegeven dat zij zelf de limietverhogingen heeft gedaan. De consument is student en ze ontvangt financiële steun van familie op haar rekening. Ze wilde niet dat de limieten in de weg zouden staan aan het ontvangen van grotere bedragen. Ze heeft hiertoe ook betaalalerts ingesteld. Toen ze het bedrag van € 9.995,- op haar rekening ontving kreeg ze daarvan een melding. De overboeking verbaasde haar. Ze wilde inloggen in haar bankomgeving om de transactie te bekijken maar toen was de toegang tot haar Internetbankieren al geblokkeerd.

2.7 De consument heeft de politie gebeld maar zij begrepen haar aan de telefoon niet goed. Ze woont nog maar 2 jaar in Nederland en het was haar niet duidelijk hoe ze aangifte kon doen, aldus de consument. De consument heeft inmiddels elders een bankrekening. Ze wenst een zakelijke rekening te openen maar de registraties staan daaraan in de weg. Ze wil namelijk als zzp-er in de zorg aan de slag, hiervoor heeft ze zakelijke bankproducten nodig. Als zzp-er in de zorg zou ze veel meer kunnen verdienen dan ze nu in loondienst doet. Deze wens wordt door de registratie tegen-gehouden. De registraties zijn volgens de consument gelet op het voorgaande onjuist en disproportioneel. Ze vordert verwijdering van de registraties.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Samengevat heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij de persoonsgegevens van de consument terecht heeft geregistreerd en dat deze registraties proportioneel zijn. De bankrekening van de consument is gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten, waarna met de bijbehorende bankpas en door het intoetsen van de juiste pincode, het frauduleus verkregen geld (door een derde) van de bankrekening is opgenomen. Deze fraude kan alleen succesvol zijn als het mogelijk is om snel geld op te nemen met de bankpas die niet geblokkeerd is. Zowel de bankpas als de pincode moeten beschikbaar zijn (gesteld). De feiten die zich hebben voorgedaan passen bij de werkwijze die men ziet in zaken waarin gebruik wordt gemaakt van een geldezel ofwel katvanger. Door haar rekening ter beschikking te stellen is de consument betrokken bij en/of medeplichtig aan fraude, dan wel is sprake van schuldwitwassen.

2.9 Uit het registratiesysteem van de bank volgt dat de consument op 5 juli 2020 telefonisch een nieuwe pas wilde aanvragen en dat zij daarbij liet weten haar oude pas te hebben uitgeleend.

De consument heeft geen tegenbewijs geleverd en de bank heeft ook anderszins geen aanleiding om te vermoeden dat deze notitie niet juist is. Maar ook als de consument niet zou hebben aangegeven dat ze haar bankpas uitleende, had de bank hetzelfde standpunt ingenomen. De consument heeft namelijk voorafgaand aan de fraude vanaf haar eigen mobiele telefoon haar opnamelimieten verhoogd, haar spaar- en betaalrekening leeggehaald en kort voor de fraude in haar mobiele omgeving ingelogd. Er is derhalve sprake van een Incident hetgeen de opname van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR rechtvaardigt.

2.10 De bank heeft verder gesteld dat consument tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over wat er met de bankpas is gebeurd, dat ze zich niet heeft gehouden aan de veiligheidsregels en dat het gedrag van de consument past in een veelvoorkomend fraudepatroon waarbij personen fungeren als geldezel. Het belang van opname in de registers prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de consument waarbij het doel van de opname is bescherming van de bank en de financiële sector tegen personen die betrokken zijn bij fraude. De bank heeft de feiten die ten grondslag hebben gelegen aan de registraties opgesomd:

• Op 2 juli 2020 om 11:29 uur heeft de consument met haar telefoon in de Mobielbankieren app de daglimiet voor betaalautomaten verhoogd van EUR 2.500 naar EUR 10.000, om 11:30 uur verhoogde zij de daglimiet voor geldautomaten van EUR 500 naar EUR 2.000 en om 11:36 uur verhoogde zij de daglimiet voor geldautomaten van EUR 2.000 naar EUR 6.500.
• Op 2 juli 2020 deed de consument om 13:39 uur en om 13:59 uur betalingen van respectievelijk EUR 1,89 en EUR 2 bij twee supermarkten in [plaatsnaam].
• Op 2 juli 2020 om 15:46 uur verhoogde zij via de Mobielbankieren app op haar telefoon de daglimiet voor geldautomaten van EUR 6.500 naar EUR 10.000.
• Op 2 juli 2020 om 15:50 uur maakte zij via de Mobielbankieren app op haar telefoon EUR 460 over van haar Studentenrekening naar haar spaarrekening.
• Op 2 juli 2020 om 16:57 uur deed de consument met haar betaalpas een betaling van EUR 3,75 bij [naam winkel] in [plaatsnaam].
• Op 2 juli 2020 om 20:51 uur maakte de consument via de Mobielbankieren app op haar telefoon EUR 640 over van haar spaarrekening naar haar Studentenrekening. Vervolgens maakte ze dit bedrag over naar [naam]. Daarna waren beide rekeningen nagenoeg leeg.
• Op 3 juli 2020 om 15:18 uur stelde ze de ontvangst van saldoalerts in.
• Op 4 juli 2020 is door [benadeelde] EUR 9.995 op de Studentenrekening van de consument overgemaakt. De ING bank heeft melding gemaakt van frauduleus verkregen bedragen.

Er bleek sprake van Spoofing te zijn waarbij geld is overgemaakt naar verschillende bankrekeningnummers (waaronder die van de consument) zogenaamd om geld veilig te stellen. In totaal is de benadeelde een bedrag van EUR 39.980 afhandig gemaakt.
• Op 4 juli 2020 is met haar betaalpas om 21:28 uur EUR 9.000 en om 21:29 uur EUR 90 opgenomen. Daarbij is direct de juiste pincode ingetoetst.
• Op 4 juli 2020 om 21:30 uur blokkeerde de Fraudedesk van de bank uit voorzorg de Betaalpas van de consument.
• Op 5 juli 2020 om 10:49 uur belde de consument met de bank. Ze gaf aan dat ze haar betaalpas aan een vriend had uitgeleend en dat ze een nieuwe betaalpas wilde aanvragen. De medewerker van de bank vertelde haar dat de bank een fraudeonderzoek is gestart en dat dit twee á drie maanden kon duren.

2.11 De bank heeft de commissie verzocht om in het geval dat de aard van het incident op zichzelf een matigingsgrond vormt, zoals in eerdere uitspraken van de geschillencommissie is geoordeeld, beroep open te stellen tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep van Kifid. De bank heeft hiertoe aangevoerd dat zij zich uitdrukkelijk tegen deze lijn verzet en dat een dergelijke beoordeling grote gevolgen heeft voor de financiële sector en de wijze van het registeren van persoonsgegevens. Bovendien vermeldt het PIFI expliciet dat zodra sprake is van een Incident – dat is het geval bij het fungeren als geldezel – in beginsel een registratieduur van 8 jaar gerechtvaardigd is.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het Externe verwijzingsregister (EVR), het Interne verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van 8 jaar.

Het juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht, zie de bijlage voor de relevante artikelen. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Mocht de bank de consument registreren in het EVR voor de duur van 8 jaar?

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[1] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is echter niet vereist.[2] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegevens in het EVR.

3.4 De consument heeft betrokkenheid bij fraude ontkend en gesteld dat ze nimmer bij de bank heeft aangegeven haar bankpas aan een vriend te hebben uitgeleend. Haar bankpas is tijdens het winkelen uit het hoesje van haar mobiele telefoon gevallen waardoor ze deze is verloren. De pincode moet volgens de consument door de oplichters zijn gehackt. De nadere toelichting van de consument op de feiten en omstandigheden is opgenomen in overwegingen 2.5, 2.6 en 2.7.

3.5 Het scenario dat door de consument is geschetst, namelijk dat haar bankpas is gestolen toen deze tijdens het winkelen op de grond viel waarbij haar pincode door criminelen is gehackt, acht de commissie ongeloofwaardig. De commissie overweegt daartoe als volgt. In zaken waarbij een geldezel is betrokken is een bepaald patroon te zien. Zo wordt de betaalrekening van de geldezel gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten zodat deze 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.[3]

---

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3.
[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).
[3] Zie GC Kifid 2021-0720, overweging 3.5 en vergelijkbaar GC Kifid 2021-0260, overweging 3.10.

3.6 Hoewel de handelingen van de consument in de onderhavige zaak als toevalligheden zouden kunnen worden aangemerkt passen deze omstandigheden in hun samenhang 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 € 9.995,-. Uit de feiten volgt dat er voorbereidingshandelingen hebben plaatsgevonden namelijk het verhogen van de opnamelimieten en het leegmaken van de rekening.

3.7 In dit kader is verder van belang 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. De stelling van de consument dat haar bankpas door criminelen is gevonden op straat waarna de rekening is gebruikt om frauduleus verkregen bedragen op te ontvangen en middels het hacken van de pincode deze gelden zijn opgenomen, acht de commissie ongeloofwaardig. De stelling van de consument impliceert dat de criminelen de fraude op gang hebben gezet nadat ze een verloren bankpas vonden met het risico dat de bankrekening dan wel de bankpas reeds is geblokkeerd. Verder is van belang dat de consument pas contact heeft opgenomen met de bank nadat de rekening is geblokkeerd. Tot slot is niet in te zien waarom de consument, naar eigen zeggen, de daglimieten van haar bankpas voor betaalautomaten en geldautomaten heeft moeten verhogen om grotere bedragen op haar rekening te kunnen ontvangen van familie. Daaraan staan de bankpaslimieten niet in de weg.

3.8 De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als ‘geldezel’ fungeert. Van dit laatste gaat de commissie ook uit, nu de consument niet heeft kunnen ontkrachten dat zij op enige wijze bij de fraude betrokken is geweest.

3.9 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het ‘proportionaliteits-beginsel’ in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in deze zaak 8 jaar is, 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.

3.10 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat zij om haar werkzaamheden in de zorg op zelfstandige basis voort te zetten een zakelijke rekening wenst te openen. De registratie belemmert haar hierbij.

Met de bank is de commissie van oordeel dat de laakbare gedragingen van de consument - zij heeft meegewerkt aan fraude en aan de moedwillige benadeling van een klant bij een andere bank – ernstig zijn en een bedreiging vormen voor de bank en voor de financiële sector in haar geheel en dat dit belang prevaleert boven het belang dat de consument heeft aangevoerd.

3.11 Wel ziet de commissie in lijn met eerdere uitspraken[4] aanleiding om de duur van de registratie te verkorten. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de mate van inbreuk die een bepaalde maatregel maakt op het individueel belang proportioneel moet zijn ten opzichte van het beoogde legitieme doel van die maatregel. De gerechtvaardigde belangen van de bank moeten zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarin ligt dus besloten hoe ernstiger de gedraging van de betrokkene, hoe eerder een inbreuk op zijn rechten gerechtvaardigd is. En dat maakt dat, anders dan de bank stelt, wel degelijk rekening moet worden gehouden met de aard van de gedraging. Dat volgt ook uit de AVG. Op grond van artikel 5 lid 1 sub e van de AVG en Overweging 39 van de considerans bij de AVG moet ervoor worden gezorgd dat de opslagperiode van de persoonsgegevens tot een strikt minimum wordt beperkt. De gegevens mogen niet langer worden verwerkt dan noodzakelijk is voor de doeleinden van die verwerking. Hieruit vloeit voort dat een op de zaak toegesneden afweging moet worden gemaakt (en een registratietermijn van 8 jaar niet als uitgangspunt kan gelden).

3.12 Een standaardtermijn van 8 jaar is, anders dan door de bank is gesteld, zonder motivering niet toegestaan.[5] Gelet op de tekst van artikel 5.3.2 van het PIFI schrijft dit artikel een registratieduur van 8 jaar ook niet voor als uitgangspunt. Dat betekent niet dat een registratieduur van 8 jaar bij het fungeren als geldezel nooit proportioneel is, er kan sprake zijn van verzwarende omstandigheden. Daarvan is in dit geval echter niet gebleken. De commissie is van oordeel dat in de proportionaliteitsafweging alle omstandigheden van het geval in hun onderlinge verband moeten worden meegewogen.[6] Daarbij wordt door de commissie ook de aard van het Incident betrokken. Dit is onderdeel van het beoordelingskader en een uitwerking van de proportionaliteitstoets op grond van de AVG.

---

[4] Zie o.a. GC Kifid 2022-0335, GC Kifid nr. 2021-0712 en GC Kifid 2022-0171, te vinden op www.kifid.nl.

[5] Zie in gelijke zin Hof Den Bosch 4 februari 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:442, rechtsoverweging 3.18 en Hof Den Bosch 1 november 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:4848, rechtsoverweging 8.6.4.

[6] Zie GC Kifid 2022-0335, overweging 3.13 e.v., te vinden op www.kifid.nl.

3.13 Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar. De maximale registratieduur van 8 jaar, acht de commissie in dit geval dan ook niet proportioneel. Om recht te doen aan de zwaarte van het verwijt dat de consument te maken valt, oordeelt de commissie dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar 6 jaar.

Mocht de bank de consument registreren in het Incidentenregister voor de duur van 8 jaar?

3.14 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[7] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is geoordeeld dat de duur van de EVR moet worden verkort naar 6 jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dat betekent dat de bank de registratie in het Incidentenregister gedurende 6 jaar mag aanhouden.

Mocht de bank de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van 8 jaar?

3.15 De consument heeft voorts doorhaling van registratie van haar gegevens in het IVR gevorderd. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenregistratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank. De Gebeurtenissen-administratie 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'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen.

3.16 De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenisseinadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG. 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. Daarbij acht de commissie voor deze registers een registratieduur van 8 jaar proportioneel.

[7] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

Voor dat oordeel was van belang dat de gevolgen van vermelding in deze registers beperkt zijn, omdat de registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank en de consument, na afloop van de duur van de registraties in het Incidenten-register en het EVR, niet beletten een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

4. De beslissing

De commissie wijst de klacht van de consument gedeeltelijk toe en beslist dat de bank de registratieduur van de externe registraties (EVR en Incidentenregister) dient te verkorten tot 6 jaar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De overige vorderingen van de consument zijn afgewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat enkel beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022. Op deze uitspraak is van toepassing het Reglement van de Geschillencommissie van Kifid – vanaf 1 april 2017. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van overduidelijke vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage

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.

3.1 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.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");

b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");

c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

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

(…)

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

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

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

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(…)

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

(…)

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*

(…)

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

(…)

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 (…)*