Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0560

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaries)

Datum uitspraak	19 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie in het Incidentenregister en de Gebeurtenissenadministratie. Klacht van de consument over de opname van zijn persoonsgegevens in de registers van Obvion voor de duur van 8 jaar. Obvion heeft gesteld dat de consument haar middels een gefingeerd dienstverband opzettelijk heeft misleid en bewogen tot het verstrekken van een financiering die hij anders niet zou hebben gekregen. De consument heeft dit betwist en aangevoerd dat de registratie(s) dienen te worden verwijderd. De commissie heeft geoordeeld in het voordeel van de consument. Obvion heeft onvoldoende aangevoerd om te kunnen concluderen dat in dit geval aan de criteria voor het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens is voldaan. De registraties dienen te worden verwijderd. De commissie heeft verder geoordeeld dat de consument geen schadevergoeding toekomt. De klacht van de consument is gegrond en de vorderingen van de consument worden gedeeltelijk toegewezen.

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) het verweerschrift van Obvion; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Obvion.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. M.F.E. Sprenkels, advocaat, kantoorhoudende te Beek. Namens Obvion was aanwezig [naam], bedrijfsjurist.

1.3 De consument en Obvion hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het najaar van 2019 samen met zijn toenmalige partner een aanvraag ingediend bij Obvion voor een hypothecaire geldlening. Op 24 oktober 2019 heeft Obvion een rentevoorstel uitgebracht en nadere informatie en stukken (met betrekking tot het inkomen) opgevraagd.

2.2 De consument heeft ter onderbouwing van zijn inkomen richting Obvion een loonstrook ingestuurd van september 2019 en een werkgeversverklaring welke dateert van 11 oktober 2019. Daarin staat vermeld dat de consument per 1 september 2019 in dienst is bij [naam bedrijf] voor onbepaalde tijd en dat het loon wordt overgemaakt op [bankrekeningnummer]. Op de werkgeversverklaring is het voornemen om het dienstverband te verlengen niet ingevuld. Obvion heeft hier vragen over gesteld waarna de consument een nieuwe werkgeversverklaring daterende van 22 november 2019 heeft ingediend. Daarop staat dat de werkgever geen voornemens heeft het dienstverband binnenkort te beëindigen.

2.3 Op 26 november 2019 heeft Obvion een offerte uitgebracht welke door de consument op 27 november voor akkoord is ondertekend en geretourneerd.

2.4 Op 10 januari 2020 is de akte van hypothecaire geldlening gepasseerd bij de notaris.

2.5 Op 8 augustus 2020 is een betalingsachterstand ontstaan bij het voldoen van de maandtermijn door de consument.

2.6 Obvion raakte vervolgens bekend met op het onderpand gelegde beslagen en heeft de consument en zijn toenmalige partner uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Op 19 mei 2022 heeft het gesprek plaatsgevonden. In navolging van dat gesprek heeft Obvion nadere informatie opgevraagd bij de consument over zijn inkomen ten tijde van de aanvraag. Obvion heeft gevraagd om een overzicht van het UWV uit die periode en bankafschriften waaruit de salarisbijschrijvingen vanaf september 2019 moeten blijken.

2.7 De consument heeft Obvion een overzicht van het UWV doen toekomen. Daaruit volgt dat het dienstverband van de consument heeft gelopen tot en met 30 november 2019. Hij heeft de gevraagde bankafschriften niet ingestuurd, ook niet na herhaald verzoek daartoe van Obvion.

2.8 Op 6 september 2022 heeft Obvion de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister opgenomen. Obvion heeft de consument hiertoe een brief gestuurd waarin staat:

"Hierbij delen wij u mede dat de afdeling Veiligheidszaken van Obvion de op u betrekking hebbende gegevens per 06-09-2022 heeft opgenomen in het Incidentenregister.

Reden van opname

De reden van opname betreft weigering medewerking aan het clientonderzoek. De Wet op voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft, wet van 15 juli 2008) legt alle financiële instellingen een eigen verplichting op om een cliënten onderzoek (art.3) te doen. Middels dit onderzoek moet Obvion een beoordeling doen van het risico dat zij loopt bij het aangaan van een relatie met u als klant, maar ook telkens bij het uitvoeren van een transactie. Dit onderzoek dient ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Voldoet Obvion hier niet aan, wordt zij onderworpen aan de strafwetgeving evenals aan de Wet op de economische delicten (WED) (art.I. sub 2) De achterliggende reden voor de wetgever is dat Obvion enkel transacties mag uitvoeren voor klanten die de integriteit van Obvion en de financiële wereld niet schaden.

Waarvoor is het Incidentenregister bedoeld?

Het Incidentenregister is een register waarin incidentgegevens zijn vastgelegd. Het incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten die zijn gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector. Indien er sprake is van een gerede aanleiding worden in het Incidentenregister gegevens vastgelegd van incidenten en de bij die incidenten betrokken (rechts)personen. Dit geschiedt met het oog op: het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van financiële instellingen; 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, haar cliënten en medewerkers; het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen. Het Incidentenregister voldoet aan de criteria zoals gesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De gegevensverwerking vindt plaats overeenkomstig het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Verwijdering van (rechts)persoons-gegevens geschiedt - conform dit protocol - na maximaal 8 jaar, indien zich in die periode geen relevante feiten hebben voorgedaan die aanleiding zijn voor een hernieuwde opname."

2.9 De consument heeft, bij monde van zijn advocaat, bezwaar gemaakt tegen de opname van zijn gegevens in het Incidentenregister van Obvion. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid en de consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument ontkent Obvion middels een gefingeerd dienstverband te hebben misleid dan wel te hebben opgelicht of op welke andere wijze dan ook te hebben gefraudeerd jegens Obvion. Hij voert het volgende aan.

2.11 De consument heeft gewerkt bij [naam bedrijf] waar hij met name eind november 2019 veel stress en onvrede had van het werk.

Daarbij speelden er privéproblemen waardoor alles nog veel zwaarder op hem drukte. Hij koos ervoor te stoppen en deed dat vlak na 30 november 2019. Hij is vervolgens een timmerbedrijf gestart waaruit hij inkomsten genereerde. De maandtermijnen voor de hypotheek werden betaald. Hij was zich er niet van bewust dat hij Obvion in kennis moest stellen van deze gebeurtenissen.

2.12 In februari 2022 zijn door het OM een aantal strafrechtelijke beslagen op het onderpand gelegd verband houdende met een strafrechtelijke verdenking jegens de consument. Ten aanzien van deze strafrechtelijke verdenking is hij tot op heden niet veroordeeld. De consument wilde het onderpand (de woning) verkopen maar de beslagen stonden daaraan in de weg. De consument heeft met het OM afgesproken dat als hij een borgsom zou betalen de beslagen zouden worden opgeheven zodat de woning kon worden verkocht. Dat is ook gebeurd. De uitstaande geldlening bij Obvion is met de verkoop van de woning volledig ingelost. Obvion heeft in dat opzicht ook geen enkel gerechtvaardigd belang – meer – om thans nog informatie op te vragen met betrekking tot de aanvraag of de beslagen.

2.13 De consument heeft Obvion alle relevante informatie en gegevens verstrekt. Bij de aanvraag heeft hij zijn bankafschriften moeten overleggen en dat heeft hij dan ook destijds al gedaan, aldus de consument. Voor de consument is het een principekwestie geworden. Hij vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de registers van Obvion en een schadevergoeding van € 380,- per maand zolang hij geen andere woning kan kopen vanwege de registratie.

Het verweer van Obvion

2.14 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.15 In artikel 2 van de op de overeenkomst geldende algemene voorwaarden staat:

"De hypotheekgever moet na verzoek van Obvion alle inlichtingen, gegevens en documenten geven die Obvion nodig vindt om haar recht(en) van hypotheek uit te oefenen."

Ook staat in dat artikel dat de consument *Obvion meteen informeert over iedere omstandigheid die*
- kan leiden tot (een gedwongen) verkoop van het onderpand
- de waarde van het onderpand kan verminderen
- voor Obvion van belang kan zijn in verband met haar recht van hypotheek.

2.16 In de van 22 november 2019 daterende werkgeversverklaring staat opgenomen dat geen voornemen bestaat om het dienstverband te beëindigen. Echter het dienstverband is geëindigd per 30 november 2019.
Nog voordat de hypotheekakte is gepasseerd bij de notaris. Er is kennelijk ook geen opzegtermijn in acht genomen, hetgeen bijzonder is, aldus Obvion.

2.17 Obvion heeft daarmee de financieringsaanvraag beoordeeld op basis van een inkomen wat er niet meer was vóórdat de hypotheekakte passeerde. De consument heeft Obvion in strijd met hetgeen is opgenomen in de algemene voorwaarden van de geldleningsovereenkomst hierover niet geïnformeerd. De consument heeft ook na herhaald verzoek van Obvion de gevraagde bankafschriften niet doen toekomen waarop de salarisstortingen te zien zouden moeten zijn.

2.18 Gelet op het voorgaande vermoedt Obvion dat het dienstverband gefingeerd is en de consument het dienstverband louter is aangegaan ten behoeve van het verkrijgen van de financiering. De verklaringen van de consument hieromtrent zijn ongeloofwaardig.

2.19 Er hebben zich ook aanvullende feiten voorgedaan, zoals bedoeld in artikel 5.3.2 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, welke de consument bij Obvion niet bekend heeft gemaakt en waarover hij op verzoek van Obvion ook geen duidelijkheid heeft gegeven. Zo is er een strafrechtelijk beslag gelegd op zijn woning waartoe de consument een waarborgsom heeft betaald.

2.20 De consument weigert openheid te geven over zijn inkomen en ook ten aanzien van de gelegde beslagen. Obvion weet als gevolg van de omstandigheden in het onderhavige geval niet met welke gelden de maandtermijnen zijn betaald zodat zij niet kan voldoen aan de op grond van de Wwft aan haar opgelegde verplichtingen.

2.21 Het handelen van de consument vormt gelet op het bovenstaande een bedreiging voor de veiligheid en integriteit van Obvion, haar klanten en de sector als geheel. Obvion heeft een gerechtvaardigd belang om de registratie te voeren en daarmee zowel haar belangen als die van de financiële sector te dienen. De eventueel hieruit voortvloeiende nadelige gevolgen voor de consument wegen daar niet tegenop.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Obvion de persoonsgegevens van de consument dient te verwijderen uit haar register(s) en of de consument recht heeft op de door hem gevorderde schadevergoeding. De commissie oordeelt dat Obvion de registraties moet verwijderen. De consument heeft geen recht op een schade-vergoeding. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

3.2 De commissie merkt als eerste op dat Obvion verschillende termen heeft gebruikt voor het aanduiden van de registers waarin zij de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen en niet duidelijk heeft aangegeven welke gegevens zij heeft geregistreerd.

In haar brief aan de consument van 6 september 2022 heeft Obvion aangegeven dat zijn gegevens zijn geregistreerd in het Incidentenregister. In de processtukken wordt vervolgens gesproken over het Interne Incidentenregister en ten tijde van de hoorzitting is aangegeven dat het zou gaan om het Interne Verwijzingsregister. De commissie heeft op basis van wat er tijdens de hoorzitting is toegelicht in samenhang met hetgeen in de stukken staat, vastgesteld dat Obvion in de Gebeurtenissen-administratie en in het Incidentenregister de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen en daarbij ook het geheel van omstandigheden en vermoedens waarop Obvion zich in deze procedure beroept, waaronder dat sprake is geweest van misleiding dan wel oplichting, middels een gefingeerd dienstverband. Obvion beroept zich er ook op dat zij strafrechtelijke persoonsgegevens van de consument mag registreren.

3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het onderhavige geval waren het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: het Protocol), de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: UAVG) van kracht. Deze wet- en regelgeving vormen het toetsingskader. De meest relevante artikelen hieruit zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 Hierna zal de commissie de verschillende registers benoemen, hun werking toelichten en het juridische kader schetsen.

De verschillende registers, hun werking en het juridische kader

Het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister

3.5 Banken, kredietverleners en verzekeraars (hierna ook: financiële ondernemingen) houden een Incidentenregister bij, zo ook Obvion. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister waarbij de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. De medewerkers van de afdeling veiligheids-zaken van de betreffende financiële onderneming hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben omdat deze informatie onder voorwaarden met medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van een andere financiële onderneming kan worden uitgewisseld op diens verzoek.

3.6 De registrerende financiële onderneming kan ook besluiten om meer actief andere financiële ondernemingen te waarschuwen en de persoonsgegevens van de betrokkene op te nemen in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Dit is een systeem waar alle aangesloten financiële ondernemingen toegang toe hebben. Het gevolg hiervan kan zijn dat ook andere financiële ondernemingen hun dienstverlening aan de betrokkene zullen weigeren.

3.7 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. Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mag een financiële onderneming niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[1]

3.8 Opname in het Incidentenregister is op grond van artikel 3.1.1 van het Protocol toegestaan wanneer sprake is van: een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van art. 3.1.1 is voldaan, dienen op grond van art. 4.3.1 van het Protocol de gegevens uit het register verwijderd te worden. Dit volgt ook uit artikel 17 AVG waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen indien de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.

De Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister

3.9 Naast het Incidentenregister en het EVR zijn er de Gebeurtenissenadministratie (GA) en het Interne Verwijzingsregister (IVR). Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de financiële onderneming en de groep financiële ondernemingen waar deze deel van uitmaakt. In de GA staan persoonsgegvens opgenomen welke daarin zijn verwerkt in het belang van de veiligheid en integriteit van de financiële onderneming. Het gaat om gegevens die 'speciale aandacht' behoeven. De GA wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de financiële onderneming. Aan de GA is het IVR gekoppeld. In het IVR kunnen de verwijzings-gegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de GA zijn opgenomen.

Opname van strafrechtelijke persoonsgegevens

3.10 Naar aanleiding van de verwarrende terminologie van Obvion voor het aanduiden van de registers waarin zij de gegevens van de consument heeft geregistreerd en omdat Obvion niet duidelijk heeft aangegeven welke gegevens zij heeft geregistreerd, is tijdens de hoorzitting om uitleg gevraagd. Uit die uitleg heeft de commissie opgemaakt dat Obvion ten aanzien van de consument strafrechtelijke persoonsgegevens heeft opgenomen in de GA en in het Incidentenregister, zoals bedoeld in artikel 10 AVG.

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

De commissie gaat dan ook over tot de beoordeling van de vraag of voldaan is aan de maatstaf voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens.

3.11 Opname van deze gegevens is alleen rechtmatig als ze in voldoende mate vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (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 dat de vastgestelde gedragingen een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* moeten opleveren.[2] Dit betekent met andere woorden dat een persoon door een strafrechter veroordeeld zou kunnen worden voor een strafbaar feit.

3.12 De commissie benadrukt dat de hiervoor omschreven maatstaf niet register-afhankelijk is maar ziet op alle gevallen waarbij strafrechtelijke persoonsgegevens worden verwerkt.[3]

Het oordeel van de commissie

3.13 Obvion heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument bij de aanvraag en de verstrekking van de financiering heeft gefraudeerd, belangrijke informatie heeft verzwegen en later niet heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. De consument heeft zich hiertegen verweerd en tijdens de hoorzitting het volgende toegelicht. Eind november 2022 ervoer hij veel stress en onvrede met betrekking tot zijn werk. Daar kwam bij dat er problemen speelden in de privé-sfeer. Hij heeft vervolgens zijn baan opgezegd en hij is een eigen bedrijf gestart. Hij was zich er niet van bewust dat hij dit bij Obvion moest aangeven. Ten tijde van de aanvraag en ondertekening van de offerte was hij in dienst bij de werkgever, dat volgt ook uit het overzicht van het UWV. Er is volgens de consument geen enkele sprake van fictie, misleiding of oplichting. Hij stelt ook te hebben meegewerkt aan het onderzoek van Obvion. Bovendien stelt de consument de gevraagde bankafschriften al bij het indienen van de aanvraag te hebben overgelegd. overgelegd.

3.14 De commissie oordeelt als volgt. Obvion heeft strafrechtelijke gegevens opgenomen in haar registers, namelijk de verdenking richting de consument van fraude in de vorm van oplichting middels het fingeren van een dienstverband. Zoals hierboven is overwogen, dient te worden beoordeeld of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld hieraan opleveren. Aan de hiervoor bedoelde maatstaf is naar het oordeel van de commissie niet voldaan.

[2] zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.
[3] Zie Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 overweging 8.2, en GC Kifid 2016-061, GC Kifid 2023-0369.

Hoewel Obvion de nodige argumenten heeft aangevoerd ter onderbouwing van haar verdenking heeft zij de commissie daarvan niet weten te overtuigen. De consument heeft een plausibele verklaring gegeven voor de omstandigheden die door Obvion zijn aangevoerd. De commissie merkt daarbij op dat het niet meewerken aan het client-onderzoek geen strafbare gedraging is, net als dat het handelen in strijd met artikel 2 van de algemene voorwaarden van Obvion geen strafbare gedraging is. Ten aanzien van de door Obvion gevraagde bankafschriften oordeelt de commissie dat beide partijen afwijkende standpunten betrekken bij de vraag of deze zijn verstrekt. De commissie oordeelt dat het antwoord op die vraag in het midden kan blijven omdat dit niet bijdraagt aan de onderbouwing van de stelling van Obvion dat de consument een strafbaar feit zou hebben gepleegd.

3.15 Gelet op het oordeel dat de vastgestelde gedragingen geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, is het doel van de incidentenregistratie niet langer gediend.[4] Registratie van de gegevens in het Incidentenregister is dus niet langer gerechtvaardigd.[5] Dit brengt mee dat Obvion gehouden is de registratie in het Incidentenregister ongedaan te maken.

3.16 Zoals in overweging 3.11 en 3.12 is opgenomen geldt ook voor de registratie(s) in de GA (en in het daaraan gekoppelde IVR) dat de daarin opgenomen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard in voldoende mate moeten vaststaan. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is de aangevoerde grondslag voor de registraties van fraude (opzettelijke misleiding dan wel oplichting) niet komen vast te staan, zodat deze registratie(s) ook niet kunnen worden gehandhaafd en dienen te worden verwijderd door Obvion.

De consument komt geen schadevergoeding toe

3.17 De consument heeft in zijn klachtformulier aangegeven schadevergoeding te vorderen van € 380,- per maand doordat hij door de registraties wordt belemmerd in de aankoop van een andere woning. Nu deze schade op geen enkele wijze is onderbouwd door de consument kan deze vordering niet worden toegewezen.

[4] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720.
[5] Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:654, overweging 21.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consument gegrond is en wijst zijn vorderingen gedeeltelijk toe. De commissie beslist dat Obvion binnen twee weken na ontvangst van deze uitspraak de persoonsgegevens van de consument verwijdert uit haar Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Interne Verwijzingsregister. De overige vorderingen van de consument zijn afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 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

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (het Protocol)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

***Incident**: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;*

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 *Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*

(…)

3.1.3 *Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie.*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 *Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- *op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'*

4.1.2 *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 *Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.*

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 *De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.*

a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

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