Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0352

(mr. J. van den Groen, voorzitter, mr. L. van Berkum, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	5 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
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 gefundeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties en vergoeding van advocaatkosten. 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 duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR verkort dienen te worden van acht naar vier jaar. Daarnaast moet de bank € 800,- aan advocaatkosten betalen. De vordering is 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) de namens de consument ingediende klachtbrief; 2) de namens de consument ingediende aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de namens de consument ingediende repliek en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 februari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mr. L.F.M. Meles, advocaat en kantoorhoudende te Almere en [naam 1], moeder. Namens de bank waren [naam 2] en [naam 3] aanwezig, beiden als adviseur veiligheidszaken.

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. Daarnaast maakte zij gebruik van een Digipas om te kunnen Internetbankieren.

2.2 Op 19 februari 2022 heeft de consument met haar toestel die aan internetbankieren bij de bank is gekoppeld rond 14:57 uur driemaal getracht de daglimiet met behulp van de Digipas te verhogen. De wijziging is steeds tussentijds afgebroken en daarom niet voltooid. Ook is driemaal geprobeerd de daglimiet van de mobiele bankapp te verhogen. Ook deze wijzigingen zijn niet gelukt omdat zij steeds tussentijds zijn afgebroken.

2.3 Dezelfde dag om 21:00 uur is een ander toestel, een Apple Iphone 6 geregistreerd aan het Internet Bankieren contract. Om 21:13 is de limiet van de betaalpas tijdelijk verhoogd naar € 4.900,-.

2.4 Op 20 februari 2022 is nogmaals getracht de limiet op de betaalpas te verhogen, maar dit is niet gelukt omdat de consument dit heeft afgebroken.

2.5 Op 21 februari 2022 is de limiet van de betaalpas verhoogd naar € 4.900,- en om 00:53 uur is € 111,- aan voorschot zorgtoeslag op de betaalrekening ontvangen. Om 16:32 uur is € 150,- contant opgenomen waardoor een creditsaldo van € 6,86 ontstond.

2.6 Op 22 februari 2022 is omstreeks 00:12 uur de limiet van de betaalpas wederom verhoogd naar € 4.900,-. Hierna is om 00:39 uur € 4.085,- ontvangen op de bankrekening van de consument. Dit geld was afkomstig van fraude en het slachtoffer heeft hiervan aangifte gedaan. Om 00:47 en 00:48 uur is twee keer € 2.000,- en om 00:49 uur is € 90,- gepind met de betaalpas van de consument.

2.7 Dezelfde dag is om 01:16 en 01:29 uur wederom geprobeerd de limiet van de betaalpas tijdelijk te verhogen, maar dit is niet gelukt omdat de pogingen zijn afgebroken.

2.8 Eveneens op 22 februari 2022 heeft de consument contact opgenomen met de klantenservice van de bank. Zij heeft de bank gevraagd of er iets gebeurd is met rekening, omdat zij haar pinpas had uitgeleend en de mobiele bankapp op de telefoon van iemand anders had geïnstalleerd. Hierna heeft de afdeling Continuous Fraud Detection onderzoek gedaan naar de herkomst van het bedrag van € 4.085,- en haar bankrekening geblokkeerd.

2.9 Op 1 maart 2022 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. Zij heeft aangifte gedaan van verduistering van haar betaalpas en de Digipas.

In de aangifte heeft de consument uitgelegd dat zij via Snapchat is benaderd door een vriend (hierna 'de vriend') en die haar vroeg wanneer zij 18 jaar zou worden. Hij vroeg haar vervolgens of zij interesse had om een cryptoaccount op haar naam te openen, waarmee zij € 3.000,- zou verdienen. Een paar dagen voor haar achttiende verjaardag heeft de vriend haar wederom benaderd met de vraag of zij interesse had. De consument is op het aanbod van de vriend ingegaan en op 19 februari 2022 (twee dagen na haar achttiende verjaardag) hebben zij elkaar ontmoet. De vriend zei dat hij een cryptoaccount voor haar had aangemaakt en liet dit ook zien. Volgens de vriend moest het account worden geverifieerd en had hij daarvoor de bankpas en de Digipas nodig. Daarna zou de consument volgens de vriend kunnen beginnen met geld verdienen. Op 20 februari 2022 hebben de consument en de vriend elkaar weer ontmoet en heeft zij haar bankpas en Digipas aan de vriend overhandigd. Op 21 februari 2022 heeft de consument bij herhaling haar spullen teruggevraagd, waarop de vriend niet of afwijzend reageerde. Hierna heeft een andere vriend van de consument de spullen teruggevraagd, maar volgens de vriend zouden de spullen al in de brievenbus van de consument zijn gedeponeerd. Op 23 februari 2023 heeft de consument alles aan haar moeder opgebiecht. Haar moeder is vervolgens naar het huis van de ouders van de vriend gereden om verhaal te halen. Omdat de consument haar bankpas en Digipas niet terugkreeg hebben zij en haar moeder contact opgenomen met de bank.

2.10 Op 6 april 2022 heeft de bank naar aanleiding van het fraude onderzoek de bankrekening opgeheven en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister ('EVR'), de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister ('IVR').

2.11 Bij brief van 3 juni 2022 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat zij haar persoonsgegevens heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van acht jaar, omdat voldoende aannemelijk is geworden dat de consument bij een incident betrokken is geweest.

2.12 Bij brief van 1 juli 2022 heeft de advocaat van de consument bezwaar ingediend tegen de beslissing van de bank en de maatregelen die zij heeft getroffen.

2.13 Bij brief van 21 juli 2022 heeft de bank op het bezwaar van de consument gereageerd. Zij is evenwel bij haar standpunt gebleven.

De klacht en vordering

2.14 De consument vindt dat de bank ten onrechte haar persoonsgegevens heeft geregistreerd. Primair vordert zij dat de registraties ongedaan worden gemaakt. Subsidiair vordert zij dat de duur van de registraties wordt verkort. Zij vordert ook de kosten voor rechtsbijstand van € 925,-. De consument heeft de volgende argumenten aan haar vordering ten grondslag gelegd.

2.15 De consument heeft nimmer het opzet gehad om mee te werken aan fraude. Zij is naïef en te goed van vertrouwen geweest en daar heeft een ander misbruik van gemaakt. De consument is onzorgvuldig met haar bankrekening omgegaan, maar het opzet op fraude ontbreekt. Zodra de consument onraad rook heeft zij stappen ondernomen en zo spoedig mogelijk de bank geïnformeerd. De vriend had de mobiele bankapp op het toestel van de consument verwijderd, waardoor zij niet kon zien wat er op haar bankrekening gebeurde.

2.16 De duur van registraties is niet proportioneel. De bank heeft de belangen van de consument en de ernst van het incident onvoldoende meegewogen.

Het verweer

2.17 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.18 De consument betwist de fraude niet en vaststaat dat zij voorbereidingshandelingen heeft ondernomen voorafgaand aan de fraude. Dit incident voldoet derhalve aan de criteria voor opname in het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast is voldaan aan het vereiste van subsidiariteit, omdat er geen lichter middel is om het doel te bereiken. Dat doel is andere aangesloten deelnemers aan het Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen te waarschuwen voor het gedrag van de consument. Ook aan het vereiste van proportionaliteit is voldaan. De consument is nu 18 jaar en zal 26 jaar zijn als de externe registraties worden verwijderd. Eventuele toekomst-perspectieven liggen ver in de toekomst. De consument heeft in haar klacht haar belangen niet uiteengezet. Daarnaast heeft de bank nog geen uitvraag van de registraties ontvangen. Zij wordt dus kennelijk niet belemmerd door de registraties. Als zich gewijzigde omstandigheden voordoen, kan zij zich wederom tot de bank wenden met het verzoek de duur van de registraties aan te passen. De uitleg van de consument dat zij dacht € 3.000,- te kunnen verdienen zonder zelf te investeren is ongeloofwaardig. De zogenaamde vriend van de consument is onbekend gebleven.

2.19 De registratieduur van acht jaar is in dit geval proportioneel. De AVG en de UAVG hebben geen expliciete verwerkingstermijn opgenomen voor het noteren van strafrechtelijke persoonsgegevens. Het betreft een open norm die door de financiële dienstverleners in overleg met de Autoriteit Persoonsgegevens is ingevuld en waarbij aansluiting is gezocht bij het verzekeringsrecht en het strafrecht. De termijn van acht jaar moet worden gehandhaafd tenzij er verzachtende omstandigheden zijn. De proportionaliteitsafweging is dus al gemaakt. De bank hoeft de registratieduur richting de consument dan ook niet te motiveren. Ook is het gelijkheidsbeginsel in het geding. Alle deelnemers aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen hebben belang om op gelijke wijze te handelen. De bank is het niet eens met de motivering van de Geschillencommissie in GC uitspraak 2022-0335, namelijk dat er zwaardere feiten denkbaar zijn dan die van geldezel. Zonder geldezels kan niet worden beschikt over het wederrechtelijk verkregen geld.

Hun rol is dan ook essentieel bij deze vorm van fraude, die ook een enorme maatschappelijke impact heeft. Dit belang dient ook te worden meegenomen. Er wordt ernstig inbreuk gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van de slachtoffers.

2.20 De persoonsgegevens van de consument zijn ook opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR. Omdat aan de voorwaarden voor registratie in het Incidentenregister is voldaan, mogen de gegevens ook intern worden geregistreerd. De consument ondervindt hiervan geen extra hinder door de registratie in het EVR.

2.21 De kosten voor rechtsbijstand dienen volledig voor rekening van de consument te komen. Zij had de procedure bij Kifid ook zonder advocaat kunnen doorlopen.

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, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, de interne registers, en of zij dat mocht doen voor de maximale duur van acht jaar. Ook zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om € 925,-, de kosten voor rechtsbijstand, aan de consument moet vergoeden.

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 Incidenten-register. 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 2021 (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 zij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.9 Tussen partijen staat vast dat het slachtoffer € 4.085,- op de betaalrekening van de consument heeft overgemaakt als gevolg van fraude. 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 2.8. De commissie neemt deze over en stelt daarmee en door de verklaringen van de consument vast dat vanaf 19 februari 2022 verschillende keren is geprobeerd om de daglimiet met de Digipas te verhogen. In eerste instantie zijn de pogingen ondernomen met het toestel van de consument.

---

[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).

Nadat een tweede toestel aan het Internet Bankieren van de consument is gekoppeld zijn de pogingen met dat tweede toestel ondernomen. Op 21 februari 2022 is een bedrag dat in verband met zorgtoeslag op de betaalrekening was ontvangen opgenomen waardoor er een creditsaldo ontstond. Op 22 februari 2022 nadat de limiet van de betaalpas is verhoogd heeft een slachtoffer via fraude € 4.085,- naar de betaalrekening van de consument overgemaakt. Dit bedrag is binnen 10 minuten nadat het was ontvangen in drie keer opgenomen. Diezelfde dag is wederom geprobeerd om de betaalpas tijdelijk te verhogen, maar dit is geblokkeerd. Na deze gebeurtenissen heeft de consument op 22 februari 2022 contact met de bank opgenomen en navraag gedaan over wat er met haar bankrekening was gebeurd. In dat gesprek heeft zij aan de bank medegedeeld dat zij haar betaalpas en pincode aan een derde had afgegeven. Daarop heeft de bank de betaalrekening geblokkeerd en is een onderzoek gestart.

3.11 De commissie is van oordeel dat, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft overgelegd, voldoende aannemelijk is geworden dat de consument betrokken is bij de fraude. De commissie is van oordeel dat de consument geen duidelijk beeld heeft gegeven over het feitelijke verloop van wat er precies met haar bankgegevens is gebeurd en de data waarop dat is gebeurd. 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 ná de opname van de frauduleus verkregen gelden contact opgenomen met de bank.[4]

3.13 De omstandigheden van dit geval passen in onderlinge samenhang bezien bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert. Uit de feiten volgt dat er voorbereidingshandelingen hebben plaatsgevonden, namelijk het koppelen van een nieuw toestel aan internetbankieren en het verhogen van de limiet van de betaalpas en van het internetbankieren met de Digipas.

3.14 Ten aanzien van hetgeen de consument heeft aangevoerd, overweegt de commissie als volgt. Ter zitting heeft de consument verklaard dat de vriend haar had voorgehouden dat zij met een cryptoaccount € 3.000,- kon verdienen en dat zij dit een aantrekkelijk voorstel vond. Omdat zij het niet vertrouwde heeft zij het aanbod afgewezen, maar daarna heeft de vriend haar wijsgemaakt dat omdat het account al was aangemaakt € 3.000,- zou worden geïncasseerd.

[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).

Om dit te voorkomen moest de vriend het account beëindigen met de bankgegevens van de consument en daarom heeft zij de bankgegevens en bijbehorende spullen alsnog de volgende dag aan de vriend afgegeven. Zij heeft toen ook de mobiele bankapp verwijderd waardoor zij niet zag wat er met haar bankrekening gebeurde. De commissie vindt deze uitleg van de consument niet aannemelijk. Uit die gegevens blijkt namelijk dat eerst met het toestel van de consument is geprobeerd de daglimiet met de Digipas te verhogen en gedurende de periode dat het nieuwe toestel aan het internetbankieren was gekoppeld heeft de consument diverse pogingen afgebroken om de limiet van de betaalpas te verhogen. Zij heeft hiervoor geen logische verklaring kunnen geven. Bovendien heeft zij in de aangifte bij de politie, waarvan proces-verbaal is opgemaakt, een tegenstrijdige verklaring afgelegd, namelijk dat zij juist wel op het aanbod was ingegaan om € 3.000,- te verdienen met een cryptoaccount. Verder heeft de consument er geen duidelijkheid over kunnen geven op welke data of in welke volgorde de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden. Volgens de consument heeft zij niet meer helder voor ogen wanneer welke gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Dit alles maakt de uitleg van de consument ongeloofwaardig en brengt mee dat tenminste is komen vast te staan dat de consument betroken is bij schuldwitwassen.

3.15 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. Hiermee is voldaan aan de onder 3.8 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.

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

3.16 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.[5]

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.

[5] Zie artikel 5.2.1 van het PIFI.

Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraudegerelateerd 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 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 bank heeft in deze procedure haar bezwaren geuit over de wijze waarop de Geschillencommissie sinds enige tijd de duur van een registratie vaststelt. De commissie benadrukt dat bij de proportionaliteitsafweging steeds een op de zaak toegesneden afweging moet worden gemaakt en dat daarbij rekening dient te worden gehouden met alle omstandigheden van het concrete geval in hun onderling verband bezien. Een registratietermijn van acht jaar kan dan ook in geen geval als uitgangspunt dienen. Ook niet als de financiële dienstverleners in algemene zin met de Autoriteit Persoonsgegevens hebben afgestemd dat in beginsel een registratieduur van acht jaar wordt toegepast. Terzijde zij overwogen dat, anders dan de banken, de meeste verzekeraars in verband met de proportionaliteitsafweging een puntenmatrix, die een vergaande nuancering biedt voor de duur van de registratie, hanteren. Dat steeds een op de zaak toegesneden afweging moet worden gemaakt volgt uit de AVG. Volgens de AVG dient de opslag van persoonsgegevens namelijk tot een minimum te worden beperkt en mogen gegevens niet langer worden verwerkt dan noodzakelijk is voor de doeleinden van de verwerking. Zie ook GC Kifid uitspraak 2022-0335.

3.21 De commissie is van oordeel dat de omstandigheden van dit geval een registratieduur van vier jaar rechtvaardigen. Als verzachtende omstandigheid weegt de commissie de mate van verwijtbaarheid van de gedraging mee. Hoewel het zich laten gebruiken als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er namelijk nog zwaardere feiten denkbaar. Daarnaast houdt de commissie rekening met de jeugdige leeftijd van de consument. Op het moment van de gebeurtenissen was zij pas net 18 jaar. Gezien de consument spijt heeft betuigd en aan haar moeder heeft opgebiecht wat er is gebeurd en haar naar de zitting heeft meegenomen, is de commissie van mening dat de consument van de gehele gang van zaken heeft geleerd. Ook deze omstandigheden dienen te worden meegenomen bij het bepalen van de duur van de registratie.

De registratie in het Incidentenregister mag in stand blijven

3.22 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 vier jaar.

De interne registraties blijven in stand

3.23 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.

3.24 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.

3.25 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 kosten voor rechtsbijstand

3.26 Omdat de bank voor een deel in het ongelijk wordt gesteld, is de commissie van oordeel dat de consument een vergoeding toekomt voor de advocaatkosten die zij heeft gemaakt en voldoende heeft aangetoond.

3.27 Gelet op het feit dat de toegewezen vordering niet in een geldswaarde is uit te drukken wordt aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak. De vergoeding voor de advocaatkosten wordt door de commissie daarom vastgesteld op een bedrag van € 800,-, namelijk één procespunt voor de schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling volgens tarief V van het liquidatietarief van Kifid. Voor zover de consument de advocaatkosten vordert die voorafgaand aan de procedure bij Kifid zijn gemaakt, geldt dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Dit betroffen immers werkzaamheden die – toen het tot een procedure kwam – onderdeel zijn gaan uitmaken van de werkzaamheden waarop de proceskostenveroordeling ziet (het zogenoemde 'van kleur verschieten').

Slotsom

3.28 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn maar dat de duur van de registraties in het EVR en het Incidentenregister moeten worden verkort naar vier jaar. De duur van de registraties in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie van acht jaar blijven gehandhaafd. Daarnaast dient de bank € 800,- aan advocaatkosten aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie bepaalt dat de bank binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak:

1) de registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort naar vier jaar en de consument hierover in kennis stelt;
2) een bedrag van € 800,- aan de consument vergoedt in verband met advocaatkosten.

Het meer of anders gevorderde wijst de commissie 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 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 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. 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.*