Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0257

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	16 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Uitleg over de registers en relevante bepalingen uit regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Volgens de bank is de consument betrokken geweest bij (een poging tot) frauduleuze overboekingen. Om die reden heeft de bank zijn persoonsgegevens opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast heeft de bank de bankrelatie beëindigd. De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude en vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de registers. Ook vordert hij herstel van de bank-relatie. Naar het oordeel van de commissie had de bank de persoonsgegevens niet mogen opnemen in de verschillende registers omdat niet is voldaan aan de maatstaf van 'een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld'. Dit betekent dat de registraties moeten worden verwijderd. De bank hoeft de bankrelatie niet te herstellen. De vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 december 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. M.A. Vles, advocaat kantoorhoudende te Weert. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam], medewerker veiligheidszaken Rabobank en de heer mr. P. Jansen, advocaat kantoor-houdende te Eindhoven.

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 een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Op de bankrelatie tussen partijen waren onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing.

2.2 Op 9 februari 2025 is een klant van de bank slachtoffer geworden van fraude waarbij de bankpas en pincode van het slachtoffer zijn ontvreemd. In het kader van deze fraude zijn twee opdrachten gegeven om vanaf de betaalrekening van het slachtoffer twee betalingen (€ 2.100,- en € 2.900,-) te doen naar de betaalrekening van de consument. Deze transacties zijn door de detectiesystemen van de bank tegengehouden. Het slachtoffer heeft aangifte gedaan bij de politie.

2.3 Per brief van 12 februari 2025 heeft de bank de consument onder andere verzocht om een toelichting waarom de consument de twee betalingen zou ontvangen. Per e-mail van 14 februari 2025 heeft de consument toegelicht dat de transacties afkomstig waren van een klant die twee motorblokken wilde kopen. Vervolgens heeft de bank de consument gevraagd om aanvullende informatie over deze verkoop. In zijn reactie van 20 februari 2025 heeft de consument aangegeven dat hij geen verder contact had met kopers. Volgens hem verbleven deze personen verderop in zijn straat bij het asielzoekerscentrum en liepen zij daar regelmatig langs. Hij stelde ook dat zij de betalingen op een ongebruikelijke manier wilden uitvoeren, namelijk door gebruik te maken van zijn telefoon. Uiteindelijk heeft hij de betalingen niet ontvangen en heeft hij daarom de motorblokken niet meegegeven. Nadat de bank opnieuw om nadere informatie vroeg, reageerde de consument op 23 februari 2025 met een beschrijving van het uiterlijk van de betrokken personen. Ook heeft hij aangegeven dat hij geen documentatie had van de motorblokken die hij via Marktplaats verkreeg en vervolgens op dezelfde manier weer te koop aanbood.

2.4 Per brief van 7 maart 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor acht jaar (tot 9 februari 2033) heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). In de brief staat als reden voor opname:


Reden van opname
Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen: uw betrokkenheid bij (poging tot) frauduleuze overboekingen van €2.900 en €2.100 op of omstreeks 09-02-2025 ten gunste van uw rekening NL23RABO******** Hiervan is aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Bij brief van 11 maart 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bankrelatie op grond van artikel 35 ABV per 12 mei 2025 beëindigt en dat hij een basisbankrekening kan aanvragen.[1]

2.6 Op 18 maart 2025 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de registraties en de beëindiging van de bankrelatie. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.7 Op 7 mei 2025 heeft de consument bij de politie een melding gemaakt van de gebeurtenissen op 9 februari 2025.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.8 De consument vordert verwijdering van de registraties uit de interne en externe registers. Daarnaast vordert hij herstel van de bankrelatie.

2.9 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de bank de bankrelatie ten onrechte heeft beëindigd en zijn persoonsgegevens ten onrechte in de registers heeft geregistreerd. In dit verband voert hij, samengevat, het volgende aan:

- De consument is niet betrokken geweest bij deze fraude. De bank heeft de gestelde betrokkenheid onvoldoende aangetoond. Er is daarmee niet voldaan aan de voor de registraties geldende maatstaf 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' en daarom mogen de persoonsgegevens niet worden geregistreerd. De consument heeft niet gefraudeerd, hij had geen oogmerk om fraude te plegen en de vereiste opzet opbreekt. Hij erkent dat zijn handelen op 9 februari 2025 dom en onhandig was; dit hangt mogelijk ook samen met zijn hersenletsel.
- Over hetgeen op 9 februari 2025 is gebeurd, heeft de consument het volgende verklaard. Die dag kwamen twee Poolse mannen bij de consument langs in verband met de mogelijke verkoop van twee motorblokken. De mannen gaven aan de motorblokken te willen kopen en zouden daarvoor bedragen van € 2.100,- en € 2.900,- naar de betaalrekening van de consument overmaken. De consument heeft zijn rekening-nummer verstrekt en afgewacht tot de betalingen zouden worden bijgeschreven. De mannen lieten hem een telefoon zien waarop te zien was dat de bedragen waren afgeschreven van een betaalrekening. Toen de bedragen niet op de betaalrekening van de consument verschenen, heeft hij van de mannen een bankpas met bijbehorende pincode gekregen om te controleren of de afschrijvingen daadwerkelijk hadden plaatsgevonden. De consument is daarop met de bankpas naar een geldautomaat gegaan om te proberen vast te stellen of de bedragen van de betreffende rekening waren afgeschreven.

[1] Gedurende de interne klachtenprocedure is de ophefdatum opgeschort. Omdat de bank het bezwaar van de consument heeft afgewezen, heeft de bank (de gemachtigde van) de consument per brief van 28 mei 2025 geïnformeerd dat de bankrelatie per 30 juni 2025 wordt beëindigd.

Hij heeft daarbij geen geld kunnen opnemen en is daarin ook niet geslaagd. Vervolgens heeft hij de bankpas teruggegeven aan de mannen. Omdat hij geen geld heeft ontvangen, heeft hij de motorblokken niet meegegeven. De consument erkent dat het gebruik van een bankpas van derden zeer onhandig en naïef was, maar stelt dat hij daarbij geen intentie had om fraude te plegen en zich op dat moment niet realiseerde dat sprake kon zijn van een strafbaar feit.
- De consument heeft vanaf het eerste moment volledig meegewerkt aan het onderzoek van de bank. Hij heeft tijdig en inhoudelijk gereageerd op vragen van de bank en zijn lezing van de gebeurtenissen toegelicht. Op verzoek heeft hij aanvullende verklaringen gegeven voor zover mogelijk. Daarnaast heeft hij zijn verhaal ook bij de politie uiteengezet. Volgens de consument heeft hij daarbij geen informatie achtergehouden, steeds openheid van zaken gegeven en consequent verklaard dat hij geen fraude heeft gepleegd en geen voordeel heeft behaald.
- De consument wil graag klant blijven bij de bank. Hij beschikt thans over een betaalrekening bij een Duitse bank, maar dat is omslachtig en overboekingen duren langer.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om

3.1 De commissie moet beoordelen of (i) de bank gehouden kan worden de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen en (ii) de bankrelatie dient te herstellen.

3.2 De commissie zal hierna eerst ingaan op de registratie van de persoonsgegevens. Voor de werking van de registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage.

Strafrechtelijke persoonsgegevens

3.3 De bank heeft aangevoerd dat de feiten en omstandigheden die tot registratie hebben geleid, gekwalificeerd kunnen worden als een 'incident' in de zin van het PIFI althans een 'gebeurtenis' die de speciale aandacht van de bank behoeft. Reeds om die reden mag de bank, zo betoogt zij, tot registratie overgaan; dus zonder dat er sprake hoeft te zijn van een zwaardere verdenking van een redelijk vermoeden van schuld omdat geen sprake is van de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens.

3.4 De commissie gaat er niet in mee dat geen sprake is van de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens.

Uit de brief van 7 maart 2025 (weergegeven in 2.4) blijkt dat de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen vanwege zijn betrokkenheid bij (een poging tot) frauduleuze overboekingen ten gunste van de betaalrekening van de consument. De consument wordt dus in verband gebracht met fraude. Het begrip fraude is weliswaar een verzamelbegrip en geen strafbaar feit, maar het pleegt wel te worden opgevat als een verwijzing naar strafbare feiten.[2] Naar het oordeel van de commissie gaat het in deze zaak dan ook om de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens.[3]

3.5 Opname van strafrechtelijke gegevens is alleen rechtmatig als in voldoende mate feiten vaststaan die een strafbaar feit vormen. 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 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.[4] Dit betekent met andere woorden dat een persoon door een strafrechter veroordeeld zou kunnen worden voor een strafbaar feit. Het is aan de bank om die betrokkenheid van de consument bij de gestelde strafbare feiten te bewijzen. De commissie benadrukt dat de hiervoor omschreven maatstaf niet register-afhankelijk is maar ziet op alle gevallen waarbij strafrechtelijke persoonsgegevens worden verwerkt.[5]

Registratie in het EVR

3.6 De commissie zal hierna beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument heeft mogen opnemen in het EVR.[6] Voor opname in dit register moet voldaan zijn aan de in 3.5. genoemde maatstaf.

3.7 Vaststaat dat een klant van de bank slachtoffer van fraude is geworden, waarbij is gepoogd om twee bedragen over te boeken naar de betaalrekening van de consument. Partijen verschillen van mening over de (mate van) betrokkenheid van de consument bij die fraude.

3.8 De consument heeft zijn betrokkenheid bij de fraude ontkent. Het standpunt van de consument is opgenomen in 2.9.

3.9 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument wél betrokken is bij de fraude en dat voldaan is aan de voorwaarden voor registratie.

---

[2] CvB Kifid nr. 2023-0015.
[3] GC Kifid nrs. 2023-0369, 2023-0672, 2023-0920, 2024-0590 en 2024-0615.
[4] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710
[5] Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 overweging 8.2, en GC Kifid nrs. 2016-061, 2023-0369, 2023-0560 en 2023-0920.
[6] Artikel 5.1.1 PIFI.

Zij heeft dat als volgt toegelicht. Er zijn twee pogingen gedaan om gelden die afkomstig waren uit fraude over te boeken naar de betaalrekening van de consument. Dergelijke frauduleuze overboekingen gebeuren doorgaans met als doel dat de fraudeurs uiteindelijk over het geld kunnen beschikken. Dit kan in de praktijk alleen wanneer de houder van de rekening waarop het geld wordt gestort daaraan meewerkt. Daarnaast is de consument met de bankpas van het slachtoffer naar een geldautomaat gegaan en heeft hij geprobeerd € 5.000,- contant op te nemen. Dit blijkt ook uit camerabeelden. Op de bankpas stond de naam van het slachtoffer vermeld, een Nederlandse naam, terwijl de consument heeft verklaard dat hij de bankpas had ontvangen van twee Poolse mannen. Dit had voor hem aanleiding moeten zijn om vragen te stellen. Bovendien had hij niet met een bankpas van een derde naar een geldautomaat behoren te gaan om geld op te nemen. De consument heeft onzorgvuldig gehandeld door geen vragen te stellen over de naam op de bankpas, waarom de mannen niet zelf geld opnamen en andere omstandigheden rond het gebruik van de pas. Door zijn handelen heeft hij, al dan niet bewust, het risico genomen dat hij betrokken raakte bij het faciliteren van fraude. Verder heeft de consument wisselende verklaringen afgelegd. Zo verklaarde hij aanvankelijk dat hij een advertentie op Marktplaats had geplaatst, terwijl hij later in een politierapport aangaf dat de mannen toevallig langsliepen. Ook meldde hij in zijn eerste verklaring aan de bank niet dat hij met de bankpas naar een geldautomaat was gegaan om geld op te nemen; deze verklaring volgde pas later. Tot slot heeft de consument zijn verklaring dat hij motorblokken in bezit had die hij wilde verkopen niet met bewijsstukken onderbouwd. Gelet op deze omstandigheden, mede in hun samenhang bezien, is er sprake een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden aanwezig van de betrokkenheid van de betaalrekening van de consument bij fraude, alsmede dat hij zelf betrokken is bij de fraude doordat hij gelden wilde opnemen met een betaalpas van een derde (namelijk het slachtoffer) en zijn verklaring daarvoor niet is onderbouwd met bewijsstukken. De verwerking van deze gegevens is ook noodzakelijk aangezien gewaarschuwd dient te worden voor het incident, aldus de bank.

3.10 De commissie stelt vast dat in de opnamebrief van 7 maart 2025 (weergegeven in 2.4) de betrokkenheid van de consument bij (een poging tot) twee frauduleuze overboekingen ten gunste van zijn betaalrekening als reden voor opname vermeld staat. De bank heeft desgevraagd ter zitting bevestigd dat is geregistreerd (de poging tot) frauduleuze overboekingen en niet het gebruik van de bankpas van een derde door de consument. De commissie zal dan ook uitsluitend beoordelen of de bank de persoonsgegevens mocht registeren in verband tot de frauduleuze overboekingen.

3.11 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval niet tot registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR mocht overgaan omdat zij de registratie heeft gebaseerd op feiten die niet de conclusie rechtvaardigen dat de consument bij (de poging tot) frauduleuze overboekingen betrokken was. Zij zal dat hierna toelichten.

3.12 Omdat de bank de persoonsgegevens van de consument geregistreerd heeft, is het aan haar om te bewijzen dat de consument betrokken is bij de frauduleuze overboekingen.

Hetgeen de bank hierover naar voren gebracht heeft (zie overweging 3.9), overtuigt de commissie niet. Vaststaat dat de consument zijn rekeninggegevens heeft verstrekt aan de twee mannen die bij hem kwamen om motorblokken te kopen, maar voor de commissie is niet komen vast te staan dat de consument dat deed opdat die mannen een ander konden oplichten. Niet is gesteld of gebleken dat de consument zelf gepoogd heeft het slachtoffer op te lichten. Weliswaar is de betaalrekening van de consument gebruikt voor de ontvangst van de betalingen waarover aangifte is gedaan, maar niet is aannemelijk geworden dat de consument daaraan bewust heeft meegewerkt om zelf voordeel te behalen of de pleger voordeel te laten behalen.

3.13 De commissie benadrukt dat zij het met de bank eens is dat sprake is van opmerkelijke feiten en omstandigheden en de commissie kan zich indenken dat de bank hierop is aangeslagen. De consument heeft naar het oordeel van de commissie de opmerkelijke omstandigheden echter voldoende toegelicht en de verdenkingen van de bank voldoende ontzenuwd om te oordelen dat de conclusie van de bank dat hij een strafbaar feit heeft gepleegd niet kan worden getrokken. De bank is er op basis van de aangevoerde argumenten niet in geslaagd de commissie ervan te overtuigen dat de consument betrokken was de frauduleuze overboekingen. Er is geen sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit en de bank had dat dan ook niet mogen registreren.

3.14 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de registratie in het EVR moet worden doorgehaald.

Registratie in het Incidentenregister

3.15 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister moet worden doorgehaald. De gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidenten-register staat. Door deze koppeling is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Er is geen sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit zodat de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend zijn. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.16 Net als bij de registratie in het Incidentenregister en het EVR geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR had mogen registreren.

De door de bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is het (eerdergenoemde) strafrechtelijke verwijt. Omdat de betrokkenheid van de consument hierbij niet is komen vast te staan, is de door de bank aangevoerde grondslag van deze registraties niet aanwezig. Nu de bank geen andere grondslag heeft aangedragen is de commissie van oordeel dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd.

Herstel bankrelatie

3.17 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bankrelatie met de consument te herstellen.

3.18 Op grond van artikel 35 ABV is de bank bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.[7]

3.19 In de onderhavige zaak heeft de bank de bankrelatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Voor de commissie is duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat en dat de bank het gedrag van de consument als niet-integer beschouwt. Gelet op de gebeurtenissen die op 9 februari 2025 hebben plaatsgevonden, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. Hoewel naar het oordeel van de commissie niet voldaan is aan de voorwaarden voor de registratie van de persoonsgegevens van de consument, staat wel vast dat op 9 februari is geprobeerd twee bedragen over te boeken naar de betaalrekening van de consument en dat de consument de bankpas van een derde heeft gebruikt. Onder deze omstandigheden is de bank niet gehouden de bankrelatie te herstellen. Daarbij weegt de commissie mee dat de bank een opzegtermijn van twee maanden heeft gehanteerd en bovendien, nadat de consument bezwaar maakte, de opzegging heeft opgeschort in afwachting van de uitkomst van deze procedure.

3.20 Verder is relevant dat de consument naar het oordeel van de commissie geen zwaarwegend belang heeft gesteld bij behoud van de bankrelatie. De consument heeft ter zitting verklaard dat hij beschikt over een betaalrekening bij een Duitse bank. De consument wordt door de opzegging dus niet afgesloten van het betalingsverkeer. De commissie weegt daarbij ook mee dat zij de consument erop heeft gewezen dat hij een basisbankrekening kan aanvragen.

[7] HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:2014:2929.

3.21 Vanwege het voorgaande is de commissie van oordeel dat de beëindiging van de bankrelatie en daarmee de opzegging van de betaalrekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering tot herstel van de bankrelatie wordt daarom afgewezen.

Conclusie

3.22 De conclusie is dat de klacht van de consument deels gegrond is en dat de vordering deels wordt toegewezen. De bank is verplicht om de persoonsgegevens van de consument uit zowel de externe als de interne registers te (laten) verwijderen. De bankrelatie hoeft niet te worden hersteld.

Ambtshalve toetsing

3.23 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registraties doorhaalt. Al het overige wordt afgewezen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Uitleg over de registers en relevante bepalingen uit regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Uitleg over het Incidentenregister en het EVR
Aangesloten financiële instellingen houden 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 financiële instelling hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere financiële instellingen kan worden uitgewisseld. De financiële instelling kan daarnaast besluiten om andere aangesloten financiële instellingen te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle aangesloten financiële instellingen toegang toe hebben.

Medewerkers van andere financiële instellingen kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de financiële instelling. Vervolgens kunnen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van een financiële instelling de informatie over het incident opvragen bij de financiële instelling die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de financiële instelling die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, kunnen weigeren. 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, mogen financiële instellingen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[8] De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021 (PIFI)', de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

In geval van de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consumenten bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.[9] Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. 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 financiële dienstverlener moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

De commissie toetst ook of de financiële instelling het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen. De Hoge Raad heeft geoordeeld dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[10] Dit volgt ook uit de AVG.

[8] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.
[9] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.
[10] HR 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3.

Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel (het waarschuwen van de eigen organisatie dan wel andere financiële instellingen voor de gedragingen van de consument) te bereiken.

Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de financiële instelling bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij het vaststellen van de registratieduur. Daarbij dient de financiële instelling de belangen van de consument mee te wegen. Dit houdt in dat een consument die verkorting van de duur van de registratie vordert, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan het belang van de financiële instelling.

Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR
Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van een financiële instelling en de groep financiële ondernemingen waarvan zij deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen deze groep.

De Gebeurtenissenadministratie is een register waarin (persoons)gegevens zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling alsmede de groep waartoe de financiële instelling behoort en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie en de groep opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

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.