Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0555

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C. Bruning, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Defam B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De consumenten hebben een krediet aangevraagd bij Defam waarbij zij een vervalst bankafschrift hebben ingediend. Hierop heeft Defam de persoonsgegevens van de consumenten in interne en externe verwijzingsregisters geregistreerd. De consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens uit deze registers, althans verkorting van de registratieduur. De commissie is van oordeel dat Defam de persoonsgegevens in de registers mocht opnemen en dat de registratieduur proportioneel is. De vorderingen worden afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van Defam.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 juni 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens Defam waren aanwezig: de heer mr. [naam 3], en mevrouw mr. [naam 4], beiden senior legal counsel.

1.3 De consumenten en Defam 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 In oktober 2024 hebben de consumenten online een krediet van € 25.000,- aangevraagd bij Defam. De leningovereenkomst is digitaal ondertekend. Het te lenen bedrag moest worden bijgeschreven op de betaalrekening van consument 1 bij ABN AMRO Bank N.V.

2.2 In het kader van de beoordeling van de kredietaanvraag hebben de consumenten onder andere een bankafschrift van de betaalrekening van consument 1 bij ABN AMRO over september 2024 (in pdf) ingediend bij Defam. Bij Defam zijn twijfels gerezen over de echtheid van dit bankafschrift, omdat de optelsom van de afzonderlijke afschrijvingen rekenkundig niet overeenkwam met het totaalbedrag aan afschrijvingen. Bovendien was er een bijschrijving van hypotheeklasten. Daarop is Defam een onderzoek gestart.

2.3 Op 25 oktober 2024 heeft Defam telefonisch contact opgenomen met consument 1, waarbij werd aangegeven dat er twijfels bestonden over de echtheid van het ingediende bankafschrift. Consument 1 heeft verklaard geen aanpassingen te hebben aangebracht op het betreffende bankafschrift, maar hij heeft geen verklaring voor de aanpassingen. Verder heeft hij verklaard dat hij zelf het bankafschrift heeft gedownload en heeft ingediend.

2.4 Uit het onderzoek van Defam is gebleken dat het door de consumenten ingediende bankafschrift niet overeenkwam met het bankafschrift in de administratie van ABN AMRO. Het originele bankafschrift had 27 pagina's en het aangepaste bankafschrift 23 pagina's. Op het aangepaste bankafschrift zijn 22 transacties gewijzigd. Daarbij waren onder meer de hypotheeklasten van € 2.446,38 en verschillende creditcardmutaties verwijderd. Daarnaast bleken ook de werkelijke bijschrijvingen van € 11.368,89 naar € 4.968,89 te zijn aangepast en de werkelijke afschrijvingen van € 11.368,23 naar € 4.317,79. De totale bijschrijving in het vervalste bankafschrift klopte niet met alle onderliggende bijschrijvingen. Daarnaast is op het vervalste bankafschrift het begin- en eindsaldo kloppend gemaakt.

2.5 Defam heeft per brieven van 25 oktober 2024 aan de consumenten medegedeeld dat zij op basis van deze gebeurtenissen de persoonsgegevens van de consumenten per 25 oktober 2024 heeft opgenomen in verschillende verwijzingsregisters. In de brieven staat vermeld dat Defam de persoonsgegevens van consument 1 heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) voor zes jaar (tot 25 oktober 2030). Daarnaast heeft Defam de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor acht jaar (tot 25 oktober 2032).

2.6 Defam heeft op 27 december 2024 tegen consument 1 aangifte gedaan.

2.7 De consumenten hebben bij Defam bezwaar gemaakt tegen de registraties. Dit bezwaar is door Defam afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en de vordering van de consumenten

2.8 De consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens uit het IVR, het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de registratieduur.

2.9 Ter onderbouwing van deze vorderingen stellen de consumenten dat de registraties van hun persoonsgegevens in de interne en externe registers op onterechte gronden zijn geschied, althans dat de registratieduur buitenproportioneel is. Hiertoe voeren zij het volgende aan:

- De consumenten hebben de lening bij Defam aangevraagd voor het verduurzamen van hun woning. Zij hebben echter niks te maken met het aangepaste bankafschrift. Consument 1 heeft het bankafschrift via de app van ABN AMRO gedownload en overgezet naar zijn computer. Via de computer heeft hij het bankafschrift geüpload naar de website van Defam. De consumenten verklaren niet te weten hoe de aanpassingen in het document tot stand zijn gekomen. Mogelijk dat er sprake was van een systeemfout (bug) bij ABN AMRO of Defam.
- De consumenten hadden geen enkele reden of noodzaak om fraude te plegen. Het ging niet eens om een hele hoge lening. Consument 1 is een goed opgeleid persoon met een bovenmodaal inkomen. Ze hebben een woning met aanzienlijke overwaarde.
- De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van de consumenten. Zij worden onevenredig in hun belangen getroffen en de registraties hebben een grote impact op hun leven. De consumenten hebben het emotioneel moeilijk met de registraties. Vooral de registratie in het EVR voor zes jaar vindt consument 1 heftig en oneerlijk. Hij is al jaren klant bij ABN AMRO en hij heeft in het verleden ook al een lening gehad bij Defam, die hij netjes heeft afbetaald. Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten toegelicht dat zij vanwege de reisafstand dichter bij het werk van consument 1 willen gaan wonen. Hiervoor is de aankoop van een andere woning noodzakelijk. Door de registraties kunnen zij echter geen nieuwe hypotheek afsluiten en is het niet mogelijk hun bestaande hypotheek mee te nemen. Daarnaast zijn zij recent een onderneming gestart, maar vrezen zij dat de registratie in het EVR het openen van een zakelijke betaalrekening zal belemmeren.

Het verweer van Defam

2.10 Defam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie dient te beoordelen of Defam de persoonsgegevens van de consumenten terecht in de diverse registers heeft geregistreerd. De commissie zal beoordelen of de registraties juist en proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is.

De registratie van de persoonsgegevens van consument 1

3.2 De commissie zal hierna beoordelen of Defam de persoonsgegevens van consument 1 mocht opnemen in het EVR, het Incidentenregister en het IVR.

Juridisch kader voor registratie van de persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister

3.3 Een registratie in het EVR en het Incidentenregister kan ingrijpende gevolgen hebben voor consument 1. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat consument 1 is opgenomen in het Incidentenregister van een andere deelnemer. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen Defam maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan consument 1 zullen weigeren of deze enkel zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Daarom worden hoge eisen gesteld aan de grond(en) voor opname van de persoonsgegevens in deze registers.[1]

3.4 De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen* van 23 oktober 2021 (hierna: het PIFI. Artikel 5.2.1 PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. In geval van de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen consument 1 bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.[2] 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 (hierna: Sv) kunnen dragen. Een financiële dienstverlener moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

Registratie in het EVR

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat in het betreffende bankafschrift aanpassingen zijn aangebracht. Tussen partijen is in geschil welke rol consument 1 daarbij heeft gespeeld. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.4 is overwogen, staat in deze zaak ter discussie of de feiten en omstandigheden die Defam heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat consument 1 het vervalste bankafschrift bij Defam heeft ingediend met het doel Defam ertoe te bewegen een lening aan hem te verstrekken. Het is aan Defam om dat te bewijzen.

3.6 Defam heeft zich op het standpunt gesteld dat aan de eerdergenoemde maatstaf is voldaan. Volgens Defam heeft consument 1 met het indienen van een gemanipuleerd bankafschrift geprobeerd Defam te misleiden en te bewegen tot het verstrekken van een lening van € 25.000,-. Op het ingediende bankafschrift zijn 22 transacties gewijzigd.

---

[1] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.
[2] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

Zo zijn onder andere de hypotheeklasten van € 2.446,38 en verschillende creditcard-mutaties verwijderd. Ook zijn de totale bij- en afschrijvingen aangepast en is het begin- en eindsaldo kloppend gemaakt zodat de wijzigingen niet zouden opvallen. De aangepaste en verwijderde transacties, in het bijzonder de hypotheeklasten, waren van belang voor de beoordeling van de kredietaanvraag. Bovendien had op basis van de werkelijke gegevens het krediet niet verstrekt kunnen worden. Consument 1 had er dus alle belang bij om de geconstateerde aanpassingen te doen op zijn bankafschrift. Daarnaast heeft consument 1 bij de leningaanvraag een veel lager hypotheekbedrag opgegeven, namelijk € 1.102,-. Hoewel consument 1 heeft ontkend het bankafschrift te hebben aangepast, heeft hij geen plausibele verklaring gegeven voor de geconstateerde onregelmatigheden. Van een systeemfout is niet gebleken. Het aanpassen van documenten valt onder valsheid in geschrifte (artikel 225 Wetboek van Strafrecht, hierna Sr), poging tot oplichting (artikel 326 Sr) en het niet naar waarheid verstrekken van gegevens (artikel 227a Sr). Deze strafbare feiten vormen een bedreiging voor de financiële belangen van haar klanten en/of medewerkers alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. Daarom is de registratie van consument 1 in het EVR en het Incidentenregister gerechtvaardigd, aldus Defam.

3.7 Wat consument 1 in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.9.

3.8 De commissie is van oordeel dat Defam ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat consument 1 het bankafschrift heeft vervalst. Vaststaat dat het bankafschrift is aangepast en dat het vervalste bankafschrift in verband met de gezamenlijke kredietaanvraag is ingediend bij Defam. De consumenten waren de enigen die belang hadden bij het indienen van dit vervalste bankafschrift. Het manipuleren van gegevens levert naar het oordeel van de commissie in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel Defam als de financiële sector als geheel.[3] Door dergelijke handelingen worden immers potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild.

3.9 Relevant acht de commissie verder dat consument 1 geen enkele aannemelijke verklaring heeft gegeven voor het door hem ingediende, valse bankafschrift. De verklaring van consument 1 dat sprake is geweest van een systeemfout is ongeloofwaardig. Er zijn namelijk niet alleen bij- en afschrijvingen verwijderd, maar ook wijken de totaalbedragen bovenaan het onjuiste bankafschrift af van de totaalbedragen van het werkelijke bankafschrift. Dat zou betekenen dat het systeem zelf is gaan rekenen, hetgeen de commissie onwaarschijnlijk acht. Gelet op de voornoemde afwijkingen is het ongeloofwaardig dat deze zijn voortgekomen uit een systeemfout.

3.10 Gelet op het voorgaande is voldaan aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

[3] Vgl. GC Kifid nr. 2017-616, 2020-326 en 2020-953

De commissie is dan ook van oordeel dat Defam de registratie in het EVR op juiste gronden heeft geplaatst.

Subsidiariteit en proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.11 Vervolgens toetst de commissie of Defam het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.[4]

3.12 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 financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot consument 1 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.

3.13 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet Defam bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: consument 1) meewegen en dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.[5] Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerde gedrag van consument 1 zwaarder moet wegen dan het belang van consument 1 om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan Defam om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van Defam.

3.14 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (zes jaar), heeft Defam gesteld dat de gedragingen van consument 1 een bedreiging vormen voor de belangen van Defam en de financiële sector. Dit belang weegt volgens Defam zwaarder dan het belang van consument 1. Gezien de geconstateerde vervalsingen bij de kredietaanvraag heeft consument 1 er naar de mening van Defam bewust voor gekozen om op onjuiste financiële gegevens een krediet te verkrijgen. Het bankafschrift is immers op 22 punten gewijzigd. Ook zijn transacties verwijderd die relevant waren voor toewijzing van de lening.

3.15 In overweging 2.9 zijn de door consument 1 met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden weergegeven die hij naar voren heeft gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.

---

[4] Artikel 5.2.1 PIFI.
[5] GC Kifid nr. 2016-302 en CvB Kifid nr. 2024-0001.

3.16 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van zes jaar proportioneel vindt.

3.17 Voor de commissie weegt mee dat het handelen van consument 1 als ernstig is aan te merken; het plegen van valsheid in geschrifte is een ernstig vergrijp. Defam mocht ervan uitgaan dat de informatie die consument 1 ten behoeve van de kredietaanvraag heeft aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[6] Verder weegt voor de commissie mee dat consument 1 ook geen enkel inzicht heeft gegeven waaruit blijkt dat hij de ernst van zijn handelen inziet.

3.18 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor consument 1 in die zin dat hij waarschijnlijk geen nieuwe financiële producten zal kunnen afsluiten voor zichzelf of voor zijn onderneming. Hier heeft consument 1 echter geen concrete belemmeringen over gesteld. Ook begrijpt de commissie dat consument 1 ontdaan is door de registratie. Zij is echter van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van Defam en de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van zes jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel is. De commissie ziet geen aanleiding om tot een kortere duur van de registratie te komen.

Registratie in het Incidentenregister

3.19 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens ook voor zes jaar in het Incidentenregister blijven staan.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.20 Vervolgens is de vraag aan de orde of Defam de persoonsgegevens van consument 1 mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

3.21 Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Defam 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.

[6] O.a. GC Kifid 2022-0857 en 2024-0758

3.22 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 (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

3.23 Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat tegen consument 1 een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij valsheid in geschrifte en poging tot oplichting bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG ook voldoende is om de registraties voor de duur van acht jaar in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR te handhaven.

3.24 De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie zuiver intern voor de groep waartoe de financiële instelling behoort zijn. De registraties hebben tot gevolg dat consument 1 niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan Defam deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van consument 1 in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt consument 1 dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een overeenkomst aan te gaan.

Conclusie ten aanzien van consument 1

De conclusie is dat Defam de persoonsgegevens van consument 1 in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht opnemen. Ook is de duur van deze registraties proportioneel. De klacht is ongegrond.

De registratie van de persoonsgegevens van consument 2

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.25 De commissie zal hierna beoordelen of Defam de persoonsgegevens van consument 2 mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.[7]

3.26 Defam heeft de persoonsgegevens van consument 2 uitsluitend opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, waarbij geen strafrechtelijke persoonsgegevens van consument 2 zijn geregistreerd.

[7] Zie overwegingen 3.22 en 3.23 voor nadere uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

Defam heeft toegelicht dat in de Gebeurtenissenadministratie is vastgelegd dat het ingediende bankafschrift afwijkt van het originele bankafschrift uit de administratie van de bank. Daarbij zijn totalen aangepast, vele mutaties verwijderd en enkele mutaties toegevoegd. De belangrijkste verwijderde mutatie is de afschrijving van 24 september 2024 van € 2.446,38 ten gunste van Nationale Nederlanden. In plaats daarvan is bij leningsaanvraag een veel lager hypotheekbedrag opgegeven, namelijk € 1.102,-. Deze gebeurtenis is een risico is voor de veiligheid en integriteit van Defam en voor de groep waartoe Defam behoort: ABN AMRO groep.

3.27 De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de AVG, in het bijzonder artikel 6 lid 1 onder f AVG. Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat Defam de persoonsgegevens van consument 2 mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Defam en deze registratie niet disproportioneel is. Artikel 6 lid 1 onder f AVG is in feite een drietrapsraket. Er moet namelijk voldaan worden aan drie vereisten: 1) een gerechtvaardigd belang, 2) noodzakelijkheid en 3) proportionaliteit.

3.28 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Het belang van Defam bij de registratie is gelegen in het waarschuwen van haar eigen organisatie en de groep waartoe zij behoort voor de mogelijke risico's die een (bancaire) relatie met consument 2 met zich meebrengt.

3.29 Defam heeft toegelicht dat zij in de interne registers – kort gezegd – heeft opgenomen dat dat het ingediende bankafschrift afwijkt van het originele bankafschrift uit de administratie van de bank. Naar het oordeel van de commissie vormt deze gebeurtenis een 'gebeurtenis die speciale aandacht behoeft'. Een overeenkomst aangaan met consument 2 kan gelet op de geregistreerde gebeurtenis een verhoogd risico met zich brengen voor Defam. Naar het oordeel van de commissie heeft Defam daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie van de persoonsgegevens van consument 2 in haar interne registers.

3.30 Het tweede vereiste is dat de registratie noodzakelijk is voor de behartiging van dat gerechtvaardigd belang. De commissie oordeelt dat hieraan voldaan is. De registratie is namelijk nodig voor Defam (en vennootschappen van de groep waartoe zij behoort) om – als consument 2 bij één van hen een nieuwe productaanvraag doet – erop geattendeerd te worden dat consument 2 een risico met zich brengt, zodat Defam (of de vennootschap van de groep waartoe zij behoort) dit kan meenemen in haar acceptatiebeslissing. Naar het oordeel van de commissie kan dat doel niet op een andere manier bereikt worden dan met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

3.31 Het derde vereiste is dat de registratie niet disproportioneel mag zijn. Dit houdt in dat het belang van Defam bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument.

Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het belang van Defam bij registratie van de gegevens van consument 2 in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor consument 2 heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep van Defam hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van consument 2 in het IVR van Defam. Consument 2 wordt dus niet belemmerd in haar mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan. Wat betreft de duur van de registratie is niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is.

Conclusie ten aanzien van consument 2

3.32 De conclusie is dat Defam de persoonsgegevens van consument 2 in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR mocht opnemen en dat de duur van deze registraties proportioneel is. De klacht is ongegrond.

3.33 Als de consumenten in de toekomst als gevolg van de registraties tegen concrete problemen aanlopen, dan kunnen zij Defam opnieuw vragen een belangenafweging te maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 2024, 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 2024, 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. *Persoonsgegevens moeten:*
   a) *worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");*
   b) *voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");*
   c) *toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");*
   d) *juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");*
   e) *worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");*
   f) *door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").*
2. *De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").*

Artikel 6 AVG

1. *De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*
   a) *de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;*
   b) *de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;*
   c) *de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*
   d) *de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;*
   e) *de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;*
   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.*

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
2. *(...)*

3. *(...)*
4. *(...)*

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:*
   a) *de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;*
   b) *de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of*
   c) *de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.*
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.*
3. *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.*
4. *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
   a) *door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;*
   b) *indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of*
   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.*

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.