

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0448

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. P.G. Salvadori, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister, Extern Verwijzingsregister (EVR), de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar, omdat de betaalrekening van de consument gebruikt is voor de ontvangst van een bedrag dat afkomstig is uit fraude. Ook heeft de bank in verband met deze gebeurtenissen de bankrelatie beëindigd. De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude. Hij vordert dat zijn gegevens uit de registers worden verwijderd alsook herstel van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in alle registers voldoende grond aanwezig is. De bank moet wel de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR verkorten naar zes jaar. De duur van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is proportioneel. De bankrelatie hoeft niet te worden hersteld. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de pleitaantekeningen van de consument en 7) de pleit-aantekeningen van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 maart 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. B.C.A. Reijnders, advocaat kantoorhoudende te Venlo. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], senior legal counsel a.i. en mevrouw mr. [naam 2], senior legal counsel.
- 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. Aan de betaalrekening is een betaalpas gekoppeld met een daarbij behorende pincode. Op de bankrelatie tussen de bank en de consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV)¹ van toepassing. Ook had sinds juni 2023 de consument de bankierenapp van de bank geïnstalleerd op zijn mobiele telefoon.
- 2.2 Op 5 oktober 2023 is een klant van een andere bank slachtoffer geworden van spoofing. Die dag om 17:46 uur is een bedrag van € 1.990,- van de betaalrekening van het slachtoffer overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Vervolgens heeft een saldocheck plaatsgevonden van de betaalrekening van de consument en is enkele seconden later met gebruikmaking van de betaalpas van de consument een bedrag van € 1.200,- bij een geldautomaat opgenomen. Daarbij is direct de juiste pincode ingetoetst. Vervolgens zijn om 18:06 uur door middel van internetbankieren met de bankierenapp op de mobiele telefoon van de consument twee bedragen van totaal € 790,- overgeboekt van de betaalrekening van de consument naar de betaalrekening van een derde. Deze betalingen zijn uitgevoerd met een Tikkie.² Na deze transacties was het saldo op de betaalrekening van de consument nihil. Diezelfde avond om 20:08 uur heeft de bank uit voorzorg de betaalpas en de toegang tot de betaalrekening en spaarrekening geblokkeerd. Om 23:30 uur is voor het laatst via de mobiele telefoon van de consument op de bankierenapp ingelogd.
- 2.3 Per brief van 6 oktober 2023 heeft de bank de consument bericht dat zijn betaalrekening is geblokkeerd vanwege een fraudeonderzoek naar aanleiding van de bijschrijving van € 1.990,-. Ook heeft de bank de consument gewaarschuwd dat zij de bankrelatie met hem zou beëindigen indien uit het onderzoek zou volgen dat de betaalrekening voor frauduleuze doeleinden was gebruikt.
- 2.4 Op 6 oktober 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank om het verlies van zijn betaalpas te melden.
- 2.5 De benadeelde rekeninghouder heeft van de fraude aangifte gedaan bij de politie.
- 2.6 Per brief van 18 oktober 2023 heeft de bank de consument bericht dat zij de bankrelatie met hem beëindigde omdat het onderzoek heeft uitgewezen dat hij betrokken was bij de fraude.

¹ Alle in deze uitspraak genoemde bedingen alsmede wet- en regelgeving staan opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

² Een Tikkie is een betalingsverzoek dat wordt ontvangen op een mobiele telefoon.

In de brief staat ook dat de bank de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).

- 2.7 Op 6 december 2023 heeft de consument aangifte gedaan van fraude met betaalproducten. In het proces-verbaal staat voor zover relevant het volgende:

Op donderdag 5 oktober in de middag was ik op de Parade in Venlo. Ik had een kaarthouder bij me met hierin een Revolut bankpas, een ING bankpas en een ABN-AMRO bankpas. In de kaarthouder zat tevens de pincode van de bankpas van de Revolut bank. Ik gebruik echter dezelfde pincode voor al mijn bankpassen, dus dit was ook de pincode van de bankpas van ING bank en de ABN-AMRO bank. Toen ik tegen de avond thuis kwam zag ik dat de kaarthouder niet meer in mijn jaszak zat.

Het lukte me vervolgens om meteen online de bankpas van Revolut en de ING bank te blokkeren. Het lukte me niet om de bankpas van de ABN AMRO te blokkeren. Ik heb vervolgens geprobeerd de ABN AMRO te bellen maar op de een of andere manier lukte me dat niet met mijn provider. Op 6 oktober lukte het me om de ABN AMRO bank te bellen met een ander telefoonnummer. Ik kreeg te horen dat mijn bankrekening geblokkeerd was in verband met frauduleuze transacties.

- 2.8 De consument heeft 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 in januari 2024 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vorderingen van de consument

- 2.9 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR, het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de registratieduur. Daarnaast vordert de consument herstel van de bankrelatie.
- 2.10 Ter onderbouwing van deze vorderingen stelt de consument dat de registraties van zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers op onterechte gronden zijn geschied, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Ook stelt de consument dat de bank op onterechte gronden de bankrelatie heeft beëindigd. Hiertoe voert hij het volgende aan:
- Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor registratie, omdat de feiten die de bank ter onderbouwing van de registraties aanvoert, geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. De consument heeft namelijk niets te maken met de fraude op de betaalrekening en het blijft voor hem gissen hoe dit heeft kunnen gebeuren. Hij heeft niet iemand opzettelijk opgelicht. De consument weet niet hoe hij zijn betaalpas kwijt is geraakt. De consument was op 5 oktober 2023 van 11.00 uur tot 22.00 uur aan het werk in een winkel in Venlo. Toen hij die avond thuiskwam, kwam hij erachter dat zijn kaarthouder met daarin drie betaalpassen van drie verschillende banken (waaronder die van de bank) kwijt was. In zijn kaarthouder zat ook de pincode van een van de drie passen; hij heeft voor alle betaalpassen dezelfde pincode.

- De consument heeft de geldopname en de betalingen niet verricht. Op 5 oktober 2023 was hij in Venlo aan het werk, terwijl de geldopname bij een geldautomaat in Tegelen heeft plaatsgevonden. Omdat de consument aan het werk was, was hij niet degene die de internetbetalingen heeft verricht. Hij weet niet hoe de betalingen met zijn mobiele telefoon hebben kunnen plaatsvinden; hij heeft ze niet goedgekeurd.
- De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van de consument. Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen. Hij is nog nooit eerder betrokken geweest bij fraude of andere criminele activiteiten. De valse beschuldigingen en het gebrek aan transparantie hebben veel leed veroorzaakt en geestelijke gezondheid en persoonlijke leven van de consument aangetast.

Het verweer van de bank

- 2.11 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. 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 bank de persoonsgegevens van de consument 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 van acht jaar proportioneel is. Ook zal de commissie beoordelen of de bank de bankrelatie moet herstellen.

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

- 3.2 Een registratie in het EVR en het Incidentenregister kan ingrijpende gevolgen hebben voor de consument. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat een consument is opgenomen in het Incidentenregister van een andere deelnemer. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze enkel zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Daarom worden hoge eisen gesteld aan de grond(en) voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers.³
- 3.3 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.

³ Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

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 de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.⁴ 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 bank moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

Registratie in het EVR

- 3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboeking van € 1.990,- naar de betaalrekening van de consument afkomstig was uit fraude. Ter discussie staat daarentegen wel of de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' van de consument aan die fraude opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument hierbij betrokken was. Het is aan de bank om dit te bewijzen.
- 3.5 De bank stelt zich op het standpunt dat in dit geval sprake is van zodanige feiten en omstandigheden dat deze een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv kunnen dragen. Uit de feiten volgt dat de consument medepleger, althans medeplichtig was bij oplichting (artikel 326 Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) en/of (schuld)witwassen (artikel 420 bis en quater Sr) doordat hij als geldezel zijn betaalrekening, betaalpas met pincode en zijn mobiele telefoon met de bankierenapp aan derden ter beschikking heeft gesteld, welke producten zijn gebruikt om de benadeelde op te lichten. De feiten in deze zaak zijn kenmerkend voor de modus operandi van een geldezel/money mule. Voorts heeft de consument meerdere tegenstrijdige en niet-onderbouwde verklaringen gegeven over het kwijtraken en blokkeren van zijn betaalpas en heeft hij voor een groot deel van de (verdachte) omstandigheden in het geheel geen verklaring gegeven. Gelet op dit alles is zij terecht is overgegaan tot de registratie van de gegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR, aldus de bank.
- 3.6 De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude. De nadere toelichting van de consument op de feiten en omstandigheden is opgenomen in 2.10.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft aangevoerd, onvoldoende naar voren heeft gebracht dat zijn betrokkenheid bij de fraude enigszins kan ontzenuwen.

⁴ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

De commissie begrijpt dat de consument zichzelf als slachtoffer ziet doordat zijn betaalpas en pincode door kwaadwillenden zijn buitgemaakt, die hier vervolgens misbruik van hebben gemaakt en dat hij hier de dupe van is. De commissie volgt de consument echter niet in zijn stelling om de volgende redenen.

- 3.8 Hoewel de gebeurtenissen en de handelingen van de consument in de onderhavige zaak als toevalligheden kunnen worden aangemerkt passen deze omstandigheden in hun samenhang bij het handelen en/of het patroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert. 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 betaalpas en door het intoetsen van de juiste pincode kunnen worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarbij wordt vaak enige tijd na de opname van de frauduleus verkregen gelden een nieuwe betaalpas aangevraagd omdat door de – veronderstelde – geldezel vermoed wordt dat de betaalpas verloren of gestolen is.⁵ De handelwijze van de consument past in dit patroon.
- 3.9 Het scenario, dat de consument zijn kaarthouder met zijn betaalpassen en pincode is kwijtgeraakt en dat oplichters daar vervolgens misbruik van hebben gemaakt, vindt de commissie ongeloofwaardig. Daarbij komt dat voor het wegboeken van het saldo van het door fraude op zijn betaalrekening gestorte bedrag naast de contante opname met zijn pas en pincode ook gebruik is gemaakt van betalingen (tikkies) via de bankierenapp op zijn mobiele telefoon. Voor dit laatste heeft de consument geen plausibele verklaring gegeven, terwijl vaststaat dat hij zijn mobiele telefoon niet kwijt was. Ook desgevraagd ter zitting heeft de consument daarvoor geen verklaring gegeven. Daar komt bij dat deze vorm van fraude alleen succesvol kan zijn als het, voor de oplichters, mogelijk is om snel geld op te nemen met een betaalpas die niet geblokkeerd is. Oplichters zullen geen gebruik maken van een gestolen of verloren betaalpas omdat zij het geld afkomstig van de oplichting in handen willen krijgen. Voor hen is het risico te groot dat een rekeninghouder de betaalpas blokkeert als deze merkt dat de betaalpas weg is. Alle moeite zou dan voor niets zijn geweest.
- 3.10 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande niet anders. De consument heeft wisselende verklaringen afgelegd over de vermissing van de betaalpas en de contactmomenten met de bank. Ook maakt de onderlinge tegenstrijdigheid van deze verklaringen deze ongeloofwaardig. Daar komt bij dat de consument ook ter zitting geen opheldering heeft gegeven. Voorts merkt de commissie op dat hoewel de consument heeft aangevoerd dat mogelijk zijn mobiele telefoon en/of de bankierenapp gehackt was, hij deze stelling – mede gelet op de betwisting van de bank – niet heeft onderbouwd.
- 3.11 Wat betreft de stelling van de consument dat hij niet degene is die het geld heeft opgenomen bij de geldautomaat, merkt de commissie op dat het bij de beoordeling niet relevant is wie het geld heeft opgenomen.

⁵ GC Kifid nrs. 2021-0720 en 2021-0260.

Het is bij deze oplichtingsvorm namelijk gebruikelijk dat er zogenaamde 'cashers' worden ingezet om het geld van de betaalrekening op te nemen.⁶

3.12 Al deze feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang beschouwd leiden tot de slotsom dat de bank op het moment van de registratie van de persoonsgegevens van de consument mocht concluderen dat de consument bij de fraude als geldezel heeft gefungeerd en hij zich dus schuldig heeft gemaakt aan 'schuldwitwassen' (artikel 420quater Sr). Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.

3.13 Deze gedragingen van de consument vormen een bedreiging voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI is voldaan. De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR is daarom gerechtvaardigd.

Subsidiariteit en proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.14 Vervolgens toetst de commissie of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.⁷

3.15 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 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.

3.16 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 de bank 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 registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen en dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.⁸ Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken.

⁶ GC Kifid nr. 2024-0532, Hof Arnhem Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752.

Deze cashers nemen geld op met de bankpas en de pincode van de geldezel.

⁷ Artikel 5.2.1 PIFI.

⁸ GC Kifid nr. 2016-302 en CvB Kifid nr. 2024-0001.

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 de bank.

- 3.17 De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De bank heeft echter gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van zijn betaalrekening iemand kon worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Daartegenover heeft de consument geen concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. De registratie zelf is dus niet disproportioneel.
- 3.18 Met betrekking tot de termijn die de bank heeft gekozen van acht jaar overweegt de commissie dat, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, een registratieduur van zes jaar passend is. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.19 Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument kan worden aangemerkt als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dit als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict.⁹ Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar.
- 3.20 De commissie begrijpt dat de consument nadeel kan ondervinden van de registraties, maar er is onvoldoende gebleken dat hij op dit moment daadwerkelijk hinder ondervindt door de registraties. Zo beschikt de consument over een betaalrekening bij een andere bank; hij kan dus deelnemen aan het betalingsverkeer. Ter zitting heeft de consument naar voren gebracht dat hij door de gebeurtenissen zijn collegegeld niet kan betalen. Naar het oordeel heeft de consument onvoldoende toegelicht waarom hij het collegegeld niet vanaf zijn andere betaalrekening kan betalen. Al met al is een registratieduur van zes jaar naar het oordeel van de commissie proportioneel.
- 3.21 De commissie merkt nog op dat als de omstandigheden van de consument in de toekomst wijzigen en hij als gevolg van de registratie concrete problemen ervaart, het hem vrijstaat om de bank te benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

Registratie in het Incidentenregister

- 3.22 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).

⁹ GC Kifid nrs. 2021-0636 en 2022-0335.

Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze ook verkort dient te worden naar zes jaar. De commissie is namelijk niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de Incidenten registratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.23 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.
- 3.24 Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank 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.
- 3.25 De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. 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).
- 3.26 Hiervóór heeft de commissie 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 aanhef en onder b UAVG ook voldoende is om de registraties voor de duur van acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te handhaven.
- 3.27 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 Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

Herstel bankrelatie

- 3.28 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bankrelatie met de consument te herstellen.
- 3.29 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.
- 3.30 In de onderhavige zaak heeft de bank de bankrelatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bankrelatie.

Ambtshalve toetsing

- 3.31 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 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 het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.32 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de interne en externe (verwijzings)registers te verwijderen. De bank moet wel de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR verkorten tot zes jaar. De bank hoeft de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet te verkorten. Ook hoeft de bank de relatie niet te herstellen. Dit betekent dat de klacht van de consument deels gegrond is en dat de vorderingen deels zullen worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort tot zes jaar. Voor het overige wordt de vordering 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de Algemene Bankvoorwaarden

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 openen, 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.

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 klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. We zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen we op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. We streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven we naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat we onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen we niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die we in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als we daarom vragen, de informatie en documentatie die we daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat we die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 35 - Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

- 1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.*
- 2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.*
- 3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.*