Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1005

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	29 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het ´PIFI´), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de interne en externe verwijzingsregisters. Dit in verband met een krediet-aanvraag waarbij een vervalst bankafschrift is aangeleverd. De consument is het niet eens met de registraties omdat niet zij maar haar partner het bankafschrift heeft aangepast. Zij vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit de registers verwijdert. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens ten onrechte heeft geregistreerd in voornoemde registers. Er is niet voldaan aan de daarvoor geldende criteria. De bank moet de persoons-gegevens van de consument uit de registers verwijderen. De klacht is gegrond en de vordering wordt volledig toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 augustus 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank zijn verschenen mevrouw [naam 1], adviseur Global Compliance Financial Economic Crime Fraud & Corporate Security, en mr. [naam 2], advocaat.

1.3 De consument en de bank 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 Op 2 december 2020 hebben de consument en haar partner (hierna gezamenlijk: de consumenten[1], de partner van de consument zal hierna 'de partner' worden genoemd). gezamenlijk een aanvraag ingediend voor een persoonlijke lening van € 17.000,-. De aanvraag is ingediend bij Freo, een dochteronderneming van de bank. Voor de beoordeling van de aanvraag hebben de consumenten in de dagen daarna onder meer bankafschriften ingediend. In totaal hebben zij bankafschriften van drie verschillende betaalrekeningen aangeleverd, namelijk van de betaalrekeningen op naam van de consument, op naam van de partner en de gezamenlijke betaalrekening. De consument heeft de bankafschriften van de gezamenlijke rekening en haar persoonlijke betaal-rekening verzorgd. De partner heeft het bankafschrift van de betaalrekening op zijn naam aan de consument gestuurd en zij heeft dit vervolgens geüpload in het dossier.

2.2 Ten tijde van de aanvraag heeft een completeringsgesprek plaatsgevonden tussen Freo en de consument. In dat gesprek heeft Freo de volgende vraag gesteld: "*Want heeft u ook nog overige lasten? Denk hierbij aan een studieschuld of een onderhandse lening bij familie/ vrienden of een tweede woning?*". De consument heeft deze vraag als volgt beantwoord: *"Nee, nee, helemaal niks nee, alleen het huis."*

2.3 Tijdens de beoordeling van de aanvraag heeft Freo geconstateerd dat het bankafschrift van de betaalrekening op naam van de partner is aangepast. Zo week de lay-out van het bankafschrift af van reguliere bankafschriften. Ook waren de naam, het bedrag en de omschrijving van drie transacties op het bankafschrift aangepast. Het ging om (i) de afschrijving van de maandelijkse hypotheektermijn op naam van de partner; (ii) de maandelijkse afschrijving van erfpachtcanon en (iii) de maandelijkse afschrijving van de studieschuld van de partner. De bank heeft de consument gevraagd om een origineel bankafschrift van de betaalrekening van haar partner aan te leveren. Dit heeft zij gedaan.

2.4 Op 10 december 2020 om 14:04 uur heeft Freo in het kader van hoor en wederhoor telefonisch contact opgenomen met de consument. Dit gesprek kan als volgt worden samengevat. De medewerker van Freo laat de consument weten dat er een aangepast bankafschrift is aangeleverd. Uit het gesprek kan worden opgemaakt dat de consument door Freo wordt verweten dat zij tijdens het completeringsgesprek 'nee' heeft geantwoord op de vraag of er nog leningen zijn zoals een studieschuld of een onderhandse lening. De consument laat hierop weten dat zij er vanuit ging dat zij de hoofdcontractant is en dat zij werd bevraagd over *haar* financiële situatie.

[1] Hoewel de partner van de consument geen klacht bij Kifid heeft ingediend worden zij in verband met de leesbaarheid gezamenlijk aangeduid als de consumenten. De partner van de consument is dus geen consument in de zin van het reglement.

Zij heeft geen leningen en daarom heeft zij de vraag ontkennend beantwoord. Zij wist niet dat de vragen ook betrekking hadden op haar partner en legt uit dat zij de vraag dan verkeerd heeft begrepen. De medewerker geeft aan dat zij uit de woorden van de consument opmaakt dat zij het door de partner aangeleverde bankafschrift niet heeft ingezien. De consument antwoordt daarop bevestigend. De medewerker laat de consument weten dat zij de partner van de consument wil spreken en dat er consequenties zijn verbonden aan het indienen van een aangepast bankafschrift, waaronder aangifte bij de politie.

2.5 Op 10 december 2020 om 14:30 uur heeft de partner telefonisch contact opgenomen met Freo. Tijdens dit telefoongesprek heeft de partner kort samengevat verklaard dat hij het rekeningafschrift had aangepast voor een vriend die hem eventueel geld wilde lenen. Omdat de partner niet helemaal zeker was over zijn financiële situatie heeft hij een aantal transacties op het bankafschrift aangepast. Dit afschrift heeft hij per ongeluk aan de consument gestuurd en zij heeft dit aangepaste rekeningafschrift vervolgens geüpload in het dossier van Freo. De partner heeft de medewerker zijn excuses aangeboden voor de gang van zaken.

2.6 Op 21 december 2020 heeft de bank tegen de consumenten aangifte gedaan van poging tot oplichting en valsheid in geschrifte.

2.7 Bij brief van 22 januari 2021 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij hun persoonsgegevens voor de duur van vier jaar heeft geregistreerd in het Incidenten-register, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). De persoonsgegevens zijn op 4 december 2020 geregistreerd en de registraties eindigen op 4 december 2024.

2.8 Op 3 maart 2021 heeft de partner mede namens de consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de bank om hun persoonsgegevens op te nemen in de registers en tegen het feit dat de bank aangifte heeft gedaan. De partner schrijft in zijn brief onder meer:

> *"(…) U stelt dat de reden van opname een frauduleuze kredietaanvraag is en daar ben ik het niet mee eens.*
>
> *Ten eerste omdat mijn vriendin, [naam van de consument], de hoofd contractant van deze kredietaanvraag is geweest. Ze heeft dit krediet dus op haar eigen naam en salaris aangevraagd en alle benodigde documenten naar eer en geweten aangeleverd. Zij heeft de bankafschriften van haar eigen bankrekening en die van onze gezamenlijke rekening gedownload en in 'Mijn Freo' omgeving geüpload. Ze heeft aan mij gevraagd om mijn eigen bankafschrift naar haar te sturen per mail en heeft dat vervolgens ook geüpload. Toen zij door een medewerker van Freo werd gewezen op een fout in mijn bankafschrift realiseerde ik mij dat ik per abuis het verkeerde bankafschrift naar haar had verstuurd waarna ik direct het juiste bankafschrift heb verstuurd."*

2.9 Bij mail van 7 april 2021 heeft de zakelijke afdeling van de bank de consument bevestigd dat zij telefonisch hebben besproken dat zij zich als bestuurder van aan haar gelieerde ondernemingen zal laten uitschrijven uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK). De reden hiervoor is dat de bank geen diensten aan de consument wil leveren zolang haar persoonsgegevens in het EVR zijn opgenomen. Dat betekent dat alle passen op haar naam of op naam van aan haar gelieerde bedrijven niet meer gebruikt kunnen worden. Het gaat onder meer om acht passen en een creditcard. Ook werken de pinautomaten in de vestigingen mogelijk niet meer en kunnen transacties via internetbankieren worden geblokkeerd.

2.10 Op 22 april 2021 heeft de bank gereageerd op het bezwaarschrift van de consumenten. De bank heeft de consumenten kort samengevat geschreven dat zij bij haar standpunt blijft. Het vervalsen van een bankafschrift is een strafbaar feit en zorgt ervoor dat de kredietverstrekker in een risicovollere situatie is gebracht. De partner is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de juiste gegevens. Dit geldt ook voor de consument. Als aanvrager van het krediet is zij verantwoordelijk voor de gegevens die zij aanlevert. De bank vindt dat de registraties terecht en proportioneel zijn.

2.11 Bij brief van 20 augustus 2021 heeft het Openbaar Ministerie (OM) de consument geïnformeerd dat het niet tot vervolging overgaat. De in de brief genoemde reden is dat er onvoldoende bewijs voor is dat de consument oplichting in vereniging zou hebben gepleegd. In de brief staat verder dat de zaak hiermee is afgedaan, tenzij de Officier van Justitie de beslissing op grond van nieuwe feiten en omstandigheden moet herzien of als het Gerechtshof alsnog vervolging beveelt. Dat laatste is mogelijk als een benadeelde bezwaar maakt tegen de beslissing van het OM om de consument niet te vervolgen.

2.12 De partner heeft zich neergelegd bij het feit dat de bank zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd. De consument kan zich er echter niet mee verenigen dat de bank haar persoonsgegevens heeft geregistreerd en heeft daarom op 14 februari 2022 een klacht bij Kifid ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Zij vindt dat de bank haar persoonsgegevens ten onrechte in de registers heeft opgenomen en dat de door de bank genomen maatregelen disproportioneel zijn. Hoewel zij liever heeft dat alle registraties worden doorgehaald, kan zij leven met een interne registratie. Zij heeft daarvoor de volgende argumenten aangevoerd.

2.14 De consument ging ervanuit dat zij de hoofdcontractant was van de lening. Toen de medewerker van Freo haar vroeg naar overige lasten heeft zij 'nee' geantwoord omdat zij die niet heeft. Zij dacht dat de vraag alleen betrekking had op haar financiële situatie en de gezamenlijke huishouding. Zij heeft er niet bij stilgestaan dat deze vraag ook voor haar partner was bedoeld en heeft deze dus niet bewust fout beantwoord.

2.15 De bank houdt de consument ten onrechte verantwoordelijk voor het feit dat haar partner zijn persoonlijke bankafschrift heeft aangepast. Zij was er niet van op de hoogte dat hij dit had gedaan. Dat de consument tegenover Freo wisselende verklaringen heeft afgelegd, kan kloppen. Freo nam een aantal keer contact met de consument op om navraag te doen over de aanvraag. De consument moest op haar beurt weer navraag doen bij haar partner die niet meteen de waarheid sprak en dus ook wisselende verklaringen gaf. Zij was dus afhankelijk van de informatie die haar partner gaf en die informatie koppelde zij vervolgens terug aan Freo.

2.16 De bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de belangen van de consument. De consument is ondernemer en was bestuurder van verschillende bedrijven. Vanwege de registratie in het EVR wilde de bank geen zaken meer met de consument doen. Haar bedrijf ondervond hinder van het feit dat zij (nog) als bestuurder was ingeschreven in het KvK-register. Zij heeft zich door de registratie hals over kop moeten uitschrijven uit het register van de KvK omdat dit anders het bedrijf zou kunnen schaden. De consument heeft hier heel veel stress door gehad.

2.17 Ook het feit dat de bank aangifte bij de politie heeft gedaan van valsheid in geschrifte en dat zij daarvoor is verhoord heeft voor veel stress gezorgd. De bank had de registratie na het ontvangen van de sepotbeslissing van het OM moeten doorhalen.

Het verweer

2.18 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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 In dit geschil staat de vraag centraal of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR, het Incidentenregister (samen de externe registers), de Gebeurtenissenadministratie en het IVR (samen de interne registers).

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument ten onrechte in de registers heeft opgenomen. Dat betekent dat de bank registraties uit de registers moet verwijderen. Het oordeel van de commissie zal hierna worden toegelicht. Eerst zal het juridisch kader worden geschetst waarna de zaak aan de hand van dit toetsingskader zal worden beoordeeld.

Wanneer mag de bank persoonsgegevens opnemen in de externe registers?

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor de consumenten ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de kredietverstrekker voor opname van de persoonsgegevens van consument.[2] 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 PIFI van 23 oktober 2013, en als de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren.[3] Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij als een strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Dit betekent met andere woorden dat een persoon door een strafrechter veroordeeld zou kunnen worden voor een strafbaar feit.

Het standpunt van partijen

3.4 De commissie begrijpt dat de bank zich op het standpunt stelt dat de gedragingen van de consument kunnen worden gekwalificeerd als een poging tot oplichting, dan wel het opzettelijk gebruikmaken van een vervalst geschrift (artikel 225 lid 2 Wetboek van Strafrecht (Sr)). Ter onderbouwing van haar standpunt verwijst de bank onder meer naar het completeringsgesprek en het hoor en wederhoor-gesprek. Hieruit zou volgen dat de consument bewust informatie over leningen en vaste lasten zou hebben verzwegen en dat zij wel degelijk wist van de aanpassingen op het bankafschrift. Kort samengevat vindt de bank de verklaringen van de consument niet geloofwaardig. Zij is van mening dat de consument en haar partner met het bankafschrift de bank wilden misleiden met als doel een persoonlijke lening te kunnen verkrijgen.

3.5 De consument betwist de rechtmatigheid van de registratie en vordert dat deze wordt doorgehaald (zie 2.12 e.v. voor het standpunt van de consument). Zij bestrijdt dat zij afwist van de aanpassing op het bankafschrift en vindt het daarom onterecht dat zij hier verantwoordelijk voor wordt gehouden.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?

3.6 Zoals hierboven in 3.3 is overwogen, dient te worden beoordeeld of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrifte en/of (een poging tot) oplichting opleveren. In die zin dat de te verwerken strafrechtelijke gedragingen in voldoende mate vaststaan en kunnen leiden tot een bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv.

---

[2] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2. Uitspraken van de overheidsrechter zijn te vinden via www.rechtspraak.nl.

[3] Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, onder 4.4.

3.7 Aangezien de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft geregistreerd is het aan haar om te bewijzen dat sprake is van de onder 3.4. genoemde strafrechtelijke verwijten. Om tot een strafrechtelijke veroordeling te kunnen komen, moet aan alle bestanddelen van een delictsomschrijving zijn voldaan. Voor de strafbaarheid van zowel gebruik van een vervalst geschrift (artikel 225 lid 2 Sr) als oplichting (326 Sr) is opzet vereist. In het geval van gebruik van een vervalst geschrift dient er sprake te zijn van (voorwaardelijk) opzet op het gebruik van een vals geschrift. Bij oplichting dient er sprake te zijn van misleiding met het oogmerk zichzelf wederrechtelijk te bevoordelen.

3.8 Aan de hiervoor bedoelde maatstaven is naar het oordeel van de commissie niet voldaan. Dat betekent dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het EVR moet verwijderen. De commissie zal dit toelichten.

Er is geen sprake van wetenschap

3.9 De bank is er op basis van de aangevoerde argumenten niet in geslaagd de commissie ervan te overtuigen dat de consument wist van de aanpassing op het bankafschrift van haar partner. Dat betekent dat er ook geen sprake is van opzet, in welke vorm dan ook. Het feit dat de consument een aangepast rekeningafschrift heeft ingediend in combinatie met hetgeen zij tijdens de gesprekken met de bank zou hebben gezegd, is in dit geval onvoldoende om tot de conclusie te komen dat zij wist, dan wel redelijkerwijs had moeten vermoeden dat het bankafschrift van haar partner was aangepast.

De consument heeft geen informatie verzwegen

3.10 De commissie volgt de bank niet in haar stelling dat de consument bewust informatie heeft achtergehouden. De commissie stelt vast dat sprake is van miscommunicatie. Door de manier waarop Freo de vraag over de overige vaste lasten had geformuleerd, heeft de consument dit op een andere manier kunnen opvatten dan deze door Freo werd bedoeld. De consument ging er namelijk vanuit dat zij de hoofdaanvrager was en dat de vraag over de overige lasten betrekking had op haar financiële situatie en/of de gezamenlijke huishouding. Uit het transcript van het hoor en wederhoor-gesprek blijkt dat de consument een paar keer herhaalt dat zij de hoofdaanvrager is. Zij begreep dan ook niet dat deze vraag ook betrekking had op de financiële situatie van haar partner. Daar komt bij dat tijdens de zitting is gebleken dat de bank er - ten onrechte - vanuit ging dat de door de consument niet gemelde vaste lasten tot de gezamenlijke huishouding behoorden. Dit is niet het geval. Deze verplichtingen zijn namelijk door de partner aangegaan en worden door hem van zijn persoonlijke betaalrekening betaald. Aangezien de consument geen overige lasten of schulden heeft, heeft zij de vraag met nee beantwoord.

Dit kan haar in dit geval niet worden verweten en van het bewust verzwijgen van bepaalde lasten is in het licht van de gegeven omstandigheden dan ook geen sprake. Als Freo ook informatie betreffende de financiële situatie van de partner had willen ontvangen, dan had zij hier specifiek naar kunnen vragen.

De wisselende verklaringen van de consument zijn verklaarbaar

3.11 Verder heeft de bank aangevoerd dat de consument tijdens het hoor en wederhoor-gesprek heeft verklaard dat zij wist dat er "iets was" met het bankafschrift. Hieruit volgt dat de consument wel degelijk wist dat het bankafschrift was aangepast, aldus de bank.

3.12 Ook dit argument is onvoldoende om te kunnen concluderen dat de consument wist van de aanpassingen op het bankafschrift en dat zij dit bewust heeft ingediend. De consument heeft erkend dat zij wisselende verklaringen heeft afgelegd. Daar heeft zij tijdens de hoorzitting de volgende verklaring voor gegeven. Voorafgaand aan het hoor en wederhoor-gesprek had Freo de consument gevraagd om een nieuw bankafschrift aan te leveren (zie onder 2.2). De consument wilde vervolgens van haar partner weten wat er met het bankafschrift aan de hand was. Haar partner vertelde haar niet meteen de waarheid en vertelde eerst een 'vaag verhaal' over (iets met) een stukadoor. Dit is de reden dat zij aangaf dat er "iets mis" was met het bankafschrift en dat er iets was met een stukadoor. De consument was afhankelijk van de verklaring van haar partner en heeft deze verklaring op haar beurt aan Freo teruggekoppeld. Zij vernam tijdens het hoor en wederhoor-gesprek voor het eerst dat het bankafschrift was aangepast /vervalst. Na het hoor en wederhoor-gesprek hebben de consumenten thuis gesproken over dit voorval en toen heeft de partner aangegeven hij via een vriend een onderhandse lening wilde afsluiten en dat hij voor die lening het bankafschrift had aangepast. Per abuis heeft hij die stukken aan de consument doorgestuurd. Dat de bank de verklaring van de partner over de aanpassing in verband met de onderhandse lening niet aannemelijk en ongeloofwaardig vindt, maakt niet dat geconcludeerd kan worden dat de consument wist dat haar partner het bankafschrift had aangepast.

3.13 Gelet op het vorenstaande stelt de commissie vast dat er onvoldoende gegevens zijn om vast te kunnen stellen dat de consument wist van de vervalsing/aanpassing die haar partner op zijn bankafschrift had uitgevoerd. De commissie neemt daarbij mee dat het OM daar kennelijk ook vanuit is gegaan bij haar (sepot)beslissing om de consument niet te vervolgen voor oplichting (in vereniging gepleegd). Voor zover de bank het niet eens was met de sepotbeslissing van het OM, had het haar vrijgestaan om zich ex artikel 12 Sv tot het gerechtshof te wenden. Dit heeft zij echter niet gedaan. De bank heeft desgevraagd te kennen gegeven dat zij na de sepotbeslissing opnieuw een belangenafweging heeft gemaakt, maar dat zij op basis daarvan niet tot een ander standpunt kwam. Een strafrechtelijke veroordeling is voor een registratie in het EVR immers niet vereist en een sepotbeslissing wil niet zeggen dat de consument zich niet schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, aldus de bank.

De commissie merkt hierover op dat de bank eerst had moeten toetsen of was voldaan aan het criterium dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit en dat de belangenafweging pas aan de orde is als aan voornoemd criterium is voldaan.

3.14 Gelet op het vorenstaande is er geen sprake van een situatie waarin enig strafbaar feit bewezen kan worden verklaard of gekwalificeerd en dat betekent dat de registratie in het EVR moet worden doorgehaald.

3.15 Het voorgaande betekent dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR niet voldoet aan de hiervoor onder 3.3 omschreven maatstaf. Dat houdt in dat de bank verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit het EVR te verwijderen.

3.16 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister mag worden gehandhaafd. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Nu geen sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. 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.[4]

Tussenconclusie registratie EVR en incidentenregister

3.17 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. De registraties in deze registers dienen te worden doorgehaald.

Registratie van persoonsgegevens de interne registers

3.18 Voorts heeft de bank de gegevens van de consument ook opgenomen in haar interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de groep financiële onder-nemingen waar de Freo en de bank deel van uitmaken. De consument heeft gevorderd dat ook deze registraties worden doorgehaald. Volgens artikel 10 AVG in samenhang met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

[4] Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en GC Kifid 2018-377, onder 4.6 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

3.19 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 Gebeurtenissenadministratie, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

3.20 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 zijn de (meergenoemde) strafrechtelijke verwijten die hiervoor onder 3.4. zijn genoemd. Omdat de betrokkenheid van de consument hierbij in dit geval niet is komen vast te staan, is de door de bank aangevoerde grondslag van deze registraties niet aanwezig. Het is aan de bank om het doel van de registratie in het IVR en de gebeurtenissenadministratie te onderbouwen. 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.

Eindconclusie

3.21 De conclusie is dat de klacht van de consument gegrond is en dat de vordering wordt toegewezen. De bank is verplicht om de persoonsgegevens van de consument uit zowel de externe als de interne registers te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering tegen de bank toe en bepaalt dat de bank de persoonsgegevens van de consument binnen twee weken na verzending van deze uitspraak uit het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijdert.

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

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

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

3 (…)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister

4.1 Doel 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."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

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

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

4.3.2 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 opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

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 Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor 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 na 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 klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister 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 en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de AVG

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

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

Relevante artikelen uit de UAVG

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

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

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