Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0363
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen van het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en de Algemene Bankvoorwaarden.

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de gegevens van de consument voor een periode van acht jaar opgenomen in verschillende registers, omdat met de betaalrekening van de consument is gefraudeerd. Ook heeft de bank de bankrelatie opgezegd. De consument vordert verwijdering van de registraties, herstel van de bankrelatie en een proceskostenvergoeding. De commissie is van oordeel dat gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen, maar dat de registratieduur in het Incidentenregister en het EVR dient te worden verkort tot vier jaar. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven ongewijzigd. De bankrelatie hoeft niet te worden hersteld. De consument komt een proceskostenvergoeding toe. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

1. De 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 reactie van de bank op de klacht (het 'verweerschrift'); 3) de reactie van de consument op het verweerschrift van de bank (de 'repliek'); en 4) de reactie van de bank op de repliek van de consument (de 'dupliek').'

1.2 Op verzoek van de consument wordt de zaak op grond van de stukken beslist.

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 De consument houdt sinds 1 april 2019 bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) en een spaarrekening aan. Ten behoeve hiervan maakte hij gebruik van een door de bank verstrekte bankpas en een bijbehorende pincode. Ook maakte hij gebruik van internetbankieren.

2.2 In de week van 23 december 2019 heeft de consument op Snapchat een voor hem onbekende derde (hierna: de derde) aan zijn account toegevoegd en is de consument toegevoegd aan een Snapchat-groep. Daarna heeft de consument via Snapchat een bericht van de derde ontvangen met de vraag of hij snel geld zou willen verdienen. Vervolgens heeft de consument op 23 december 2019 zijn bankpas en pincode aan de derde gegeven. Op 27 december 2019 heeft de consument zijn identiteitsbewijs afgegeven aan de derde.

2.3 Op 2 januari 2020 is de tenaamstelling van een andere betaalrekening bij de bank gewijzigd naar een en/of rekening (hierna: de e/o-rekening), die ook op naam van de consument is komen te staan. Daarvoor zijn de bankpas en de pincode van de consument gebruikt.

2.4 Op 3 januari 2020 is een totaalbedrag van € 10.200,- bijgeschreven op de e/o-rekening. Vanuit de e/o-rekening is het totale bedrag overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Vervolgens is een bedrag van € 7.700,- opgenomen met de bankpas en de pincode van de consument. Het resterende bedrag is door de bank veiliggesteld. Het bedrag bleek afkomstig te zijn van een betaalrekening waarvan de rekeninghouder geen toestemming had gegeven voor de betaling (phishing). De benadeelde heeft aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Op 10 januari 2020 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarin is gesproken over de gebeurtenissen op 3 januari 2020. Op 20 januari 2020 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van identiteitsfraude en bedreiging. Hierin heeft hij verklaard dat de derde tegen hem heeft gezegd dat hij een manier wist om snel geld te verdienen. Ook heeft de consument verklaard dat hij zijn bankpas, pincode en identiteitsbewijs aan de derde heeft afgegeven. Ook heeft hij verklaard dat hij met de dood is bedreigd indien hij de politie of anderen mensen erbij zou betrekken.

2.6 De bank heeft de consument op 30 januari 2020 een brief gestuurd waarin zij te kennen heeft gegeven dat zij zijn rekeningen heeft geblokkeerd en zij op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de bancaire relatie (bankrelatie) twee maanden na dagtekening van de brief zal beëindigen. Als reden voor de beëindiging noemt de bank de betrokkenheid van de consument bij een frauduleuze overboeking ten gunste van zijn betaalrekening.

Verder staat hierin vermeld dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR). De consument is met de brief van 6 februari 2020 nader geïnformeerd over de hiervoor genoemde registraties. De registraties zijn voor de duur van acht jaar en eindigen op 23 januari 2028.

2.7 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bankrelatie en de opname in de registers. De bank heeft dit bezwaar afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat de bank op onterechte gronden zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd, althans dat de duur van de registraties buitenproportioneel is. Ook stelt de consument dat de bank op onterechte gronden de bankrelatie heeft beëindigd. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:

- de niet onderbouwde stellingen van de bank zijn onvoldoende zwaarwegend om een blokkade en/of opzegging van de bankrelatie te rechtvaardigen en/of de consument geregistreerd te houden in de registers.
- de consument is slachtoffer geworden van identiteitsfraude. Hij is zelf niet betrokken geweest bij de fraude. Hij was ten tijde van de gebeurtenissen 18 jaar en goed van vertrouwen. Het was naïef van hem om zijn bankpas en pincode af te geven aan de derde die zijn vriend kende en waarvan de vriend meermaals heeft gezegd dat hij die derde kon vertrouwen; er was geen sprake van opzet. De consument en zijn familie worden bedreigd door de derde; dit heeft hem niet onberoerd gelaten. De consument heeft ook aangifte gedaan tegen de derde.
- de consument wordt onevenredig in zijn belangen geschaad en de registraties hebben, mede gelet op zijn familieomstandigheden (de consument moet voor zijn zieke vader zorgen) en bedreigingen door de derde, een grote impact op zijn leven. De consument heeft te kennen gegeven dat dit hem nooit meer zal overkomen. Hij heeft spijt en biedt zijn excuses aan de bank. Als gevolg van de gebeurtenissen is hij met zijn studie gestopt. Verder accepteert geen enkele bank hem nog als klant.
- bij het opzeggen van de bankrelatie heeft de bank geen rekening gehouden met artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden, waarin is bepaald dat de bank een zorgplicht heeft jegens de consument.

De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de registers, althans verkorting van de duur dan wel aanpassing van de omschrijving van de gebeurtenis, herstel van de bankrelatie en een proceskostenvergoeding conform het Liquidatietarief Kifid.

Het verweer

2.9 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers gerechtvaardigd is. De commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn en proportioneel. Vervolgens zal de commissie beoordelen of de bank gehouden is de bankrelatie te herstellen en tot slot of de consument een proceskostenvergoeding toekomt.

Externe registers

Voorwaarden voor registratie in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR)

3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het Protocol, de AVG en de UAVG.

3.4 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor de consument ernstige gevolgen kan hebben (bijvoorbeeld geen betaalrekening of hypotheek meer krijgen), moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van consument (Kifid GC 2017-717).[1] Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het Protocol 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, en ook voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

[1] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3

Het moet gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2] Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient bovendien te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, zie de bijlage).

Heeft de bank de gegevens van de consument mogen opnemen in het EVR?

3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de betaalrekeningen die op naam van de consument staan, zijn gebruikt voor frauduleuze transacties. Het antwoord op de vraag of de consument hierbij betrokken is geweest, houdt hen wel verdeeld. Dit dient te worden beoordeeld aan de hand van de hiervoor onder 3.4 toegelichte maatstaf.
De commissie is van oordeel dat aan deze maatstaf is voldaan. De bank is er namelijk in geslaagd de betrokkenheid van de consument bij de fraude aan te tonen met als gevolg dat de vastgestelde gedragingen van de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Hiertoe acht de commissie de volgende feiten en omstandigheden redengevend.

3.6 De consument heeft zijn bankpas met pincode en zijn identiteitskaart beschikbaar gesteld aan een ander. Niet lang daarna is de tenaamstelling van een betaalrekening bij de bankrekening gewijzigd naar een e/o-rekening en is een geldbedrag van € 10.200,- bij geschreven op die e/o-rekening en vervolgens op de betaalrekening van de consument-rekening bijgeschreven. Hiervan is vrijwel direct € 7.700,- opgenomen met de bankpas en de pincode van de consument. Pas nadat de consument hier door de bank op was gewezen heeft de consument aangifte gedaan van bedreiging door de persoon aan wie hij zijn bankpas, pincode en identiteitskaart had gegeven. Deze omstandigheden passen bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als ‘money mule’ oftewel geldezel fungeert. Van dit laatste gaat de commissie ook uit, nu de consument niet heeft kunnen ontkrachten dat hij op enige wijze bij de fraude betrokken is geweest.

3.7 Het argument van de consument dat hij onder dreiging zijn bankpas, pincode en identiteitsbewijs heeft afgegeven, maakt dit oordeel niet anders.

---

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

In dit kader weegt de commissie mee dat uit de stukken volgt dat de consument via Snapchat met iemand in contact is gekomen die hem een voorstel deed om snel geld te verdienen. Hierop is de consument ingegaan door zijn bankpas en pincode aan deze persoon ter beschikking te stellen. Dat sprake was van enige vorm van dreiging is niet vast komen te staan. Als daar al sprake van zou zijn geweest, dan had het voor de hand gelegen dat de consument zijn pinpas direct had geblokkeerd, de bank hiervan op de hoogte had gesteld en hij aangifte had gedaan. De consument heeft echter pas aangifte gedaan nadat de bank hem met zijn bevindingen had geconfronteerd. De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de consument willens en wetens zijn bankpas en pincode aan een derde heeft gegeven met als doel snel geld te verdienen. Hiermee heeft de consument de aanmerkelijke kans aanvaard dat er strafbare gedragingen zouden plaatsvinden op/met zijn bankrekening. De consument heeft zich daarmee schuldig gemaakt aan (schuld)witwassen door als geldezel te fungeren.

3.8 Daarmee is voldaan aan de vereisten die het Protocol stelt om tot registratie in het EVR over te kunnen gaan.

De proportionaliteit van de registratie

3.9 De bank dient bij de registratie het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dit is neergelegd in artikel 5.2.1 sub c van het Protocol. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. Betrokkenen die de wens hebben dat hun registratie wordt verwijderd of verkort, moeten aanvoeren waarom zij disproportioneel worden geraakt in hun belangen en waarom hun belangen zwaarder wegen dan die van de bank.'

3.10 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. De commissie volgt het standpunt van de bank. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van de bankrekening een derde kon worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraude-bestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Gelet op het (op dit moment) ontbreken van een toereikende onderbouwing van de consument van een concreet belang, is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie.

3.11 De commissie meent dat in dit geval echter naast de in 3.7 genoemde vorm van fraude ook rekening dient te worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden die door de consument naar voren zijn gebracht.

Zo heeft de consument gewezen op zijn leeftijd en zijn familieomstandigheden. Verder hebben de gebeurtenissen dermate impact op hem gehad, dat hij niet meer in staat is om zijn studie te vervolgen. Ook heeft de consument ervan geleerd en heeft hij spijt betuigd. De commissie is van oordeel dat voornoemde omstandigheden moeten worden meegewogen en dat kortere registratieduur daarom op zijn plaats is. Alles afwegend acht de commissie een registratieduur van vier jaar proportioneel. De commissie oordeelt daarom dat de bank de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar vier jaar met als einddatum 23 januari 2024. Na deze datum is de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet langer zichtbaar voor andere bancaire instellingen of geldverstrekkers.

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

3.12 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). 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 vier jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

Interne registers

Voorwaarden voor registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister (IVR)

3.13 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op terechte gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

3.14 Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoons-gegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

Heeft de bank de gegevens van de consument mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.15 Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

Dient de registratieduur in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te worden verkort?

3.16 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 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.

Conclusie ten aanzien van de externe en interne registers

3.17 De slotsom is dat de duur van de externe registratie in het EVR en het Incidentenregister verkort moet worden naar vier jaar. Dit betekent in dit geval dat de persoonsgegevens van de consument op 23 januari 2024 uit die registers verwijderd moeten worden. De duur van de interne registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie van acht jaar blijft evenwel gehandhaafd.

3.18 De commissie wenst te benadrukken dat de consument indien hij op enig moment vindt dat sprake is van gewijzigde omstandigheden in zijn leven die ertoe zouden kunnen leiden dat de bank het voortduren van de registratie heroverweegt een verzoek hiertoe kan doen aan de bank.

<u>Overige</u>

Dient de bank de bankrelatie te herstellen?

3.19 De consument heeft aanvankelijk de toepasselijkheid van de Algemene Bankvoorwaarden betwist. De bank heeft in haar verweer, onder overlegging van de getekende overeenkomst tussen de bank en de consument, gesteld dat de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Nu de consument deze stelling van de bank in zijn repliek niet (langer) heeft weersproken, gaat de commissie bij de beoordeling van de vraag, of de bank de bankrelatie mocht opzeggen, uit van de toepasselijkheid van de Algemene Bankvoorwaarden.

3.20 De bank heeft de relatie met de consument eenzijdig beëindigd en toegelicht dat er een vertrouwensbreuk is ontstaan. De bevoegdheid van de bank om de relatie te beëindigen is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van deze bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consument is medegedeeld. Als de bank gebruik maakt van deze bevoegdheid moet de rechtsgeldigheid daarvan mede beoordeeld worden aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Namelijk, de beëindiging mag gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn.[3]

3.21 Gelet op de bevoegdheid om tot registratie van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers over te gaan en de door de bank aangevoerde vertrouwensbreuk is de opzegging naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.[4] Dat betekent dat er geen aanleiding is om de bankrelatie met consument te herstellen.

Heeft de consument recht op een proceskostenvergoeding?

3.22 De consument heeft een proceskostenvergoeding gevorderd. Hij heeft zich in deze procedure laten bijstaan door een advocaat. Nu de consument deels in het gelijk is gesteld acht de commissie een proceskostenvergoeding op zijn plaats. De vordering van de consument is van onbepaalde waarde. Het Liquidatietarief van Kifid kent voor die categorie vorderingen geen tarief. Conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak wordt hierbij dan ook aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- (Kifid GC 2020-1019). De kosten van de procedure aan de zijde van de consument worden door de commissie vastgesteld op € 400,- (1 punt x tarief V Kifid). De commissie is van oordeel dat de bank hiervan 50% aan de consument moet vergoeden, ofwel € 200,-

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van 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 vier jaar en aan de consument een proceskostenvergoeding van € 200,- betaalt. Al het overige wordt afgewezen.

[3] HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929.
[4] Hof Amsterdam 17 juli 2021 ECLI:GHAMS:2012:BY0206.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

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.

3.1 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:*
(…)
***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:*
(…)

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 (…)*

Relevante artikel uit de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2 – Zorgplicht

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

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij 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. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij 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 wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij 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.