Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0325

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. EVR. Santander heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar externe register voor de duur van vier jaar omdat zij de consument ervan verdenkt vervalste stukken te hebben ingediend bij zijn kredietaanvraag om zo een financiering te krijgen die hij anders niet zou hebben gekregen. De consument heeft de verdenkingen van Santander ontkend en verwijdering van de registratie in het EVR gevorderd. De commissie is van oordeel dat de verklaringen van de consument, over waarom bij zijn kredietaanvraag onjuiste gegevens aan Santander zijn verstrekt, onaannemelijk zijn zodat zijn argumenten niet overtuigen. De commissie komt tot de slotsom dat Santander de registratie op juiste gronden heeft geplaatst en niet gehouden kan worden deze te verwijderen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Santander; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Santander; 5) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn (zaken)partner. Namens Santander waren aanwezig: [naam 1], jurist en [naam 2], jurist.

1.3 De consument en Santander 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 19 februari 2023 heeft de consument bij Santander een aanvraag voor een persoonlijke lening ingediend voor een bedrag van € 30.000,-. Daarbij heeft de consument stukken ter onderbouwing van zijn financiële situatie naar de bank gestuurd.

2.2 Op 24 februari 2023 heeft Santander de consument als volgt bericht:

"Onlangs deed u bij ons een aanvraag voor een persoonlijke lening van € 30.000,- en verstrekte daarbij een ING afschrift van januari. Deze lijkt me geen origineel en niet correct. Als ik alle bij en afschrijvingen bereken en toepas op het beginsaldo kom ik uit op een ander eindsaldo. Het totaalbedrag aan bijschrijvingen klopt niet met het totaalbedrag dat op pagina 1 vermeld staat. Ook staan vanaf pagina 2 het rekeningnummer en periode in een afwijkend lettertype. Graag ontvang ik van u een correct en origineel ING afschrift van januari 2023 uiterlijk 27 februari, ook indien u de aanvraag wenst te annuleren. Anders ben ik genoodzaakt het afschrift ter controle naar de ING te sturen wat gevolgen kan hebben voor de klantrelatie met uw bank."

2.3 Waarop de consument heeft gereageerd:

"Ik heb even zelf gekeken naar het pdf, deze heb ik gisteren met veel moeite (door foutmeldingen) gedownload en met haast verzonden omdat ik aan het werk was, maar inderdaad klopt het niet. Er kloppen zelfs meer cijfers niet op de afschrift en begrijp zelf niet hoe dit kan. Om een voorbeeld te noemen ontvang ik geen salaris in de maand Januari van het bedrijf [naam bedrijf] want ik betaal mezelf uit per 1 januari via mijn eigen bedrijf dat ik heb gestart. Het lijkt net alsof de maand januari niet januari is maar een andere maand is, terwijl januari wel boven vermeld staat. Tijdens het downloaden kreeg ik ook steeds een foutmelding maar ik heb er verder geen verstand van of er opgelet omdat ik wel het pdf bestand kreeg en snel door wou sturen. Wat ik wel heb geprobeerd nu is december en januari samen te downloaden zonder problemen en zoals u kunt zien in de bijlage staan hier de juiste bedragen wel vermeld. Inmiddels probeer ik ING zelf te bereiken en zal hier ook verder bij hun navragen hoe dit mogelijk is. Indien u nog iets anders van mij nodig heeft hoor ik dit graag."

2.4 Op 14 augustus 2024 heeft Santander de consument een brief per e-mail gestuurd waarin, voor zover relevant, staat:

"Op 19 februari 2023 wilde u een persoonlijke lening van € 30.000,00 euro bij Santander (...) afsluiten. De geschriften die u heeft aangeleverd blijken te zijn vervalst dan wel te zijn aangepast. (...) Op de door u aangeleverde bankafschrift werden onjuistheden aangetroffen. Na ontvangst van uw correcte afschrift is gebleken dat de door u verstrekte informatie en documenten niet overeenstemmen met de werkelijkheid.

Hieronder vindt u een overzicht van de bevindingen:
• Het totaalbedrag aan bijschrijvingen klopt niet met het totaalbedrag dat op pagina 1 vermeld staat
• Het rekeningnummer en periode in een afwijkend lettertype
• Salarisbedrag wordt in werkelijkheid niet gestort
• Eindsaldo is onjuist
(...)
Uit de bovenstaande bevindingen blijkt dat er sprake is van het vervalsen dan wel aanpassen van geschriften. Voor het opnemen van uw persoonsgegevens in het IVR/EVR hanteert Santander het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna; "PIFI"). Op basis van artikel 5.2.1. van het PIFI toetst Santander aan de vermelde criteria voor opneming van verwijzingsgegevens in het register.
(...)
De door u bij deze aanvraag verstrekte informatie en documenten komen niet overeen met de werkelijkheid. U heeft aan ons een onjuiste weergave verstrekt van uw persoonlijke en financiële situatie teneinde bij Santander een krediet te verkrijgen.
(...)
Santander heeft contact met u opgenomen en u gevraagd het juiste document aan te leveren. U heeft toe gegeven dat er meerdere cijfers niet kloppen op het door u aangeleverde bankafschrift en u geeft aan niet te begrijpen hoe dit kan. U geeft aan dat u meerdere foutmeldingen kreeg bij het downloaden van het bankafschrift en dat u het document niet hebt gecontroleerd alvorens u het bankafschrift naar Santander heeft gestuurd. U geeft aan in januari geen salaris te hebben gekregen van het bedrijf [naam bedrijf], omdat u uzelf uitbetaald per 1 januari via uw eigen bedrijf. Vervolgens levert u wel een salarisspecificatie van [naam bedrijf] aan over de maand januari. De aanpassingen kunnen dus niet het gevolg zijn van foutmeldingen bij het downloaden van het ING bankafschrift.
Later geeft u aan dat u een loonstrook van januari heeft ontvangen, maar dat er toen alsnog is besloten om u via uw onderneming uit de betalen. U geeft aan dat u uw loonstrook eerder had opgevraagd omdat dit eerst middels de normale weg zou gaan, maar dat dit uiteindelijk toch via de onderneming is uitbetaald. Santander acht uw verklaring ongeloofwaardig en gaat hier dan ook niet in mee. De aanpassingen op het document kunnen niet het gevolg zijn van de fout-meldingen die u kreeg bij het downloaden van het document. Daarnaast doet het aanleveren van de juiste documenten niet af aan het eerst aanleveren van een foutief document.
(...)
Santander en de gehele financiële sector moet er op kunnen vertrouwen dat aangeleverde informatie en documentatie van klanten volledig en juist zijn. Op Santander rust namelijk de verplichting om ervoor te zorgen dat klanten niet een krediet krijgen die zij financieel niet kunnen dragen. Indien Santander onvoldoende onderzoek had gedaan had u op oneigenlijke gronden gebruik gemaakt van onze diensten, wat een gevaar oplevert voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.
Ook met betrekking tot de duur van de registratie heeft Santander gekeken naar het proportionaliteitsvereiste.

Daarom is er voor gekozen om de uw gegevens niet voor de toegestane periode van acht jaar in het EVR te registreren, maar voor een periode van vier jaar. Bij de afweging van de registratieduur zijn de hoogte van het kredietbedrag en de aard van de aanpassingen meegenomen."

2.5 Medio 2024 heeft de consument een lening aangevraagd bij een andere bank. Deze aanvraag is afgewezen op basis van de externe registratie op zijn naam. De consument heeft zich bij Santander beklaagd over de registratie waarna hij een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert verwijdering van de externe registratie op zijn naam en een schadevergoeding. Hij voert daarbij het volgende aan.

2.7 De vermelding in het Externe Verwijzingsregister (EVR) is onterecht, de consument heeft zich niet schuldig gemaakt aan fraude. Bovendien zijn de gevolgen van de registratie disproportioneel gelet op zijn zakelijke belang om een financiering voor zijn onderneming te krijgen en zijn particuliere belang om een financiering voor een woning te krijgen.

2.8 De consument heeft ten behoeve van de aanvraag voor de lening bij Santander in februari 2023 de bankafschriften van zijn bankrekening bij een andere bank gedownload vanuit zijn internetbankieren. Hij probeerde tegelijkertijd de afschriften van december 2022 en januari 2023 te downloaden en hij gebruikte daarvoor zijn oude laptop. Tijdens het downloaden kreeg hij foutmeldingen. Een systeemfout heeft ervoor gezorgd dat de gegevens op de gedownloade bankafschriften onjuist zijn opgenomen, zo zijn de cijfers verschoven en gehusseld. De consument heeft de stukken niet aangepast of vervalst. Hij zou ook niet weten hoe hij dat zou moeten doen. Hij heeft weinig verstand van IT. De downloads zijn bovendien in Pdf-formaat en daarmee niet bewerkbaar. Hij heeft gelezen dat er meerdere technische fouten mogelijk zijn waardoor een PFD bestand onjuist wordt gedownload. De consument heeft geen navraag gedaan bij zijn andere bank omdat hij later een juist afschrift heeft kunnen downloaden en dus geen belang meer had bij het doen van navraag. De consument heeft de gedownloade foutieve afschriften, zonder deze te controleren, naar Santander gestuurd. Hij had haast en was niet oplettend. Er is dan ook geen sprake van fraude. Hij maakt zich hooguit schuldig aan het doorsturen van stukken zonder deze eerst te controleren.

2.9 Santander heeft buitensporig en gehaast gehandeld richting de consument. De consument heeft direct nadat hij bericht kreeg van de bank hierover beaamd dat de gegevens op het ingestuurde bankafschrift niet kloppen. Ook heeft Santander hem onvoldoende geïnformeerd over het plaatsen van de registratie. De consument werd zich pas bewust van de registratie toen zijn financieringsaanvraag bij een andere bank werd afgewezen in 2024. De gevolgen van de registratie drukken te zwaar op de consument. De consument is als jonge ondernemer eind 2022 gestart, samen met zijn (zaken)partner.

Als gevolg van de registratie in het externe register worden hij en zijn zakenpartner onevenredig benadeeld in het ondernemerschap. Ze hebben dringend een financiering nodig voor een van hun (horeca)zaken welke in zwaar weer verkeert. De registratie staat daaraan in de weg. De gevolgen van het niet verkrijgen van een financiering is dat de zaak gaat klappen waardoor zij in een faillissement kunnen geraken. Als de zaak omvalt zal de schade enorm zijn en mogelijk oplopen tot € 1.000.000,- . Ook kan zijn (zaken)partner daardoor haar woning kwijtraken en dan staat ze met haar jonge kind op straat. Daarnaast wenst de consument een woning aan te kopen. Hij wordt door de registratie gehinderd in het verkrijgen van een financiering daarvoor.

Het verweer van Santander

2.10 Santander heeft gereageerd op de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie daar bij de beoordeling op ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Santander de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR. Daarbij zal de commissie ook betrekken of Santander de registraties mocht plaatsen in het Incidentenregister, omdat dit register gekoppeld is aan het EVR. Daarnaast beoordeelt de commissie de duur van de registratie.

Het beoordelingskader voor de registraties in het EVR en het Incidentenregister

3.2 De commissie stelt voorop dat de registraties in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende gevolgen kunnen hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen Santander maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Santander voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers.[1] De opname is slechts gerechtvaardigd wanneer de registraties in overeenstemming zijn met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG). Relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn opgenomen in de bijlage.

[1] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377, te vinden op www.kifid.nl.

3.3 Artikel 5.2.1, aanhef en onder a en b, PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene (in dit geval de consument) die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling (in dit geval Santander), alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Santander heeft geregistreerd dat de consument valse of vervalste stukken aangeleverd heeft. Dit zijn termen die in het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr.) worden gehanteerd voor valsheid in geschrift (artikel 225 Sr.). Bovendien stelt Santander in de onderhavige klachtenprocedure dat de gedragingen van de consument als 'fraude' moeten worden aangemerkt, een verzamelterm voor verschillende strafrechtelijke feiten. De commissie stelt daarom vast dat Santander strafrechtelijke persoonsgegevens geregistreerd heeft.

3.4 De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat er sprake moet zijn van zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar alleen een verdenking is 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]

Is voldaan aan de voorwaarden voor de registratie in het EVR?

3.5 Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.4 is overwogen, staat in deze zaak ter discussie of de feiten en omstandigheden in deze zaak een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument een vals of vervalst bankafschrift bij Santander heeft ingediend met het doel van Santander een financiering te verkrijgen die hij anders niet had verkregen. De bewijslast van die betrokkenheid ligt in beginsel bij Santander. Tussen partijen is niet in geschil dat het door de consument bij zijn aanvraag ingediende bankafschrift onjuiste gegevens bevat. Tussen partijen is in geschil welke rol de consument daarbij heeft gespeeld.

3.6 Santander heeft gesteld dat de gedane aanpassingen op het bankafschrift niet het gevolg kunnen zijn van een systeemfout bij het downloaden vanuit het internetbankieren op een (oude) laptop. Zo klopt het totaalbedrag aan bijschrijvingen niet; hebben het op het afschrift vermelde rekeningnummer en periode een afwijkend lettertype; staat er een fictieve salarisbetaling op en is het eindsaldo onjuist gelet op het totaal van de transacties. Nadat Santander bekend raakte met de werkelijke bankafschriften bleek dat de consument geen inkomen uit loondienst had gehad maar inkomen uit zijn eigen onderneming. Hij had bij zijn aanvraag wel een loonstrook ingediend.

[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Op deze manier leek het volgens Santander bij de aanvraag alsof hij in loondienst was terwijl dat niet het geval was. Dit heeft gevolgen voor de waardering van de kredietwaardigheid op grond van het acceptatiebeleid van Santander.

3.7 De commissie volgt de stellingen van de bank. Als eerste is van belang op te merken dat het onjuiste dan wel vervalste bankafschrift een positiever beeld laat zien van het saldo op de bankrekening van de consument dan het werkelijke bankafschrift. De verklaring van de consument dat sprake is geweest van een systeemfout bij het downloaden van zijn bankafschriften waardoor cijfers en gegevens op de afschriften zijn verschoven dan wel gehusseld, is ongeloofwaardig. Niet alleen is de opmaak van het onjuiste afschrift anders, ook wijken de totaalbedragen bovenaan het onjuiste afschrift af van de totaalbedragen van het werkelijke afschrift. Dat zou betekenen dat het systeem zelf is gaan rekenen, hetgeen de commissie onwaarschijnlijk acht. Verder staan er transacties op het valse afschrift vermeld die niet op het werkelijke afschrift staan. Gelet op de voornoemde afwijkingen is het ongeloofwaardig dat deze zijn voortgekomen uit een systeemfout op de laptop. Voor de commissie is hiermee voldoende komen vast te staan dat het bankafschrift is aangepast en dat het vervalste bankafschrift is ingediend bij de bank door de consument. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank de registratie in het EVR op juiste gronden heeft geplaatst.

Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

3.8 Vervolgens toetst de commissie of de kredietverstrekker het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen (artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI). De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit 3 Dit volgt ook uit de AVG: artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG bepaalt dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is 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.

3.9 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 in dit geval is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden gedragingen van de consument waren die een bedreiging (kunnen) vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling en voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. 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.

3.10 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan proportioneel zijn.

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 registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.[3] Dit betekent dat het belang van 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. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij buitenproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.11 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie en de duur daarvan (vier jaar) heeft Santander gesteld dat het vervalsen dan wel aanpassen van documenten een dermate serieus vergrijp is dat het belang van de opname van de persoonsgegevens in het EVR prevaleert boven mogelijke nadelige gevolgen voor de consument. Andere kredietverstrekkers moeten worden gewaarschuwd voor de handelwijze van de consument om zo de continuïteit en integriteit van de financiële sector te waarborgen. Santander heeft er bewust voor gekozen om niet de maximale termijn van acht jaar te hanteren, maar een periode van vier jaar. Daarbij heeft Santander betrokken de hoogte van het kredietbedrag, de aard van de aanpassingen en de mate van medewerking door de consument. De belangen van de consument zijn opgenomen in overweging 2.9 en zien, kort samengevat, op het volgende. Door de registraties kan hij de voor zijn onderneming noodzakelijke financiering niet verkrijgen, wat tot grote schade kan leiden als deze onderneming klapt, en kan hij geen woning kopen.

3.12 De commissie oordeelt dat het belang van Santander en de financiële sector bij behoud van de registratie dient te prevaleren boven het belang van de consument en het handelen van de consument als ernstig is aan te merken. De commissie begrijpt dat de consument zich zorgen maakt over de gevolgen en dat de registratie zwaar op hem drukt. Zij is echter van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van vier jaar in het onderhavige geval niet buitenproportioneel zijn. Zo wenst de consument substantiële financieringen aan te gaan en is de commissie van mening dat potentiële kredietverstrekkers gewaarschuwd moeten worden voor hetgeen is voorgevallen ten tijde van de aanvraag bij Santander. Ook is het door de consument gestelde belang bij het verkrijgen van een zakelijke financiering voor de onderneming die in zwaar weer verkeert hypothetisch van aard. Zo staat niet vast dat de consument bij het doorhalen van de registratie wel de benodigde financiering zou kunnen krijgen en dat de onderneming daarmee gered zou zijn.

[3] Zie GC Kifid nr. 2016-302.

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

3.13 Gelet op het voorgaande mag ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister worden gehandhaafd.
Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidenten-register blijven staan. Hiervoor is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens ook voor vier jaar in het Incidentenregister mogen blijven staan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021

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 Algemeen
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.
(...)
3.1.2. 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.
(...)
3.4.7. Persoonsgegevens worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verwerkt. In artikel 4.1.1 en 5.2.1 Protocol is dit nader bepaald. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen

4. 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.
(...)
4.3.1. 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 voor gedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5 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.
5.2.1. De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.
(...)
5.2.3. In geval sprake is van strafbare feiten zal door of op advies van Veiligheidszaken, daarvan aangifte of klachte worden gedaan, behoudens in de gevallen waarin opsporingsbelangen of andere belangen aan het doen van aangifte of klachte in de weg staan. Veiligheidszaken legt de afweging die zij maakt en de ter zake genomen beslissing om al dan niet over te gaan tot aangifte vast.

Relevante bepalingen uit de AVG

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens
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 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 bepalingen 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; 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.