

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0233

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, A.E. Tevel, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Door haar betaalrekeningen aan fraudeurs ter beschikking te stellen heeft de consument als 'geldezel' gefungeerd. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument om die reden mocht opnemen in het EVR en het Incidentenregister. Wél moet de bank de duur van deze registraties verkorten naar zes jaar.

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 en 2) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 24 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1] (haar partner). Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2] (Legal counsel a.i.) en de heer [naam 3] (medewerker Veiligheidszaken).
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 21 maart 2024 heeft de consument vijf betaalrekeningen geopend bij de bank.
- 2.2 Op 6 april 2024 is een bedrag van € 10.000,- bijgeschreven op één van deze rekeningen. Dit bedrag is vrij snel daarna overgeboekt naar de andere vier betaalrekeningen en vervolgens contant opgenomen en uitgegeven middels pinbetalingen. Dit geldbedrag was afkomstig van bankhelpdeskfraude.

De bank heeft de consument daarom vragen gesteld over het op haar rekening ontvangen geldbedrag. In reactie daarop heeft de consument wisselende verklaringen gegeven.

- 2.3 Vanwege de wisselende verklaringen houdt de bank de consument verantwoordelijk voor de frauduleuze transacties op haar betaalrekeningen. Om die reden heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR). De bank heeft de consument hier op 27 mei 2024 per brief over geïnformeerd. Tevens heeft de bank de consument laten weten de bancaire relatie met haar te zullen beëindigen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, of in ieder geval een verkorting van de duur van deze registraties.
- 2.5 De consument vindt het niet terecht dat de bank haar als schuldige aanmerkt. Zij vindt dat zij zelf ook slachtoffer is. Uit angst en stress heeft zij wisselende verklaringen gegeven toen de bank naar het op haar rekening ontvangen geldbedrag vroeg. Maar uiteindelijk heeft zij ervoor gekozen eerlijk te zijn richting de bank. Zij heeft de bank laten weten dat zij zich in maart 2024 had aangemeld bij een groep op Telegram die haar voorhield dat zij via crypto geld kon verdienen. In dat kader moest de consument betaalrekeningen openen (om daar het verdiende geld op te laten storten) en vervolgens moest zij haar bankpassen en haar telefoon (met daarop de app die aan de betaalrekeningen gekoppeld was) meegeven aan een persoon uit die groep. De consument heeft dit gedaan, omdat haar was verteld dat deze persoon voor haar het geld ging verdienen en zij dat geld goed kon gebruiken. Volgens de consument is zij naïef en te goed van vertrouwen geweest. Nu zit zij dubbel op de blaren. Door de externe registratie kan zij namelijk nergens meer terecht voor leningen of andere financiële producten.

Het verweer

- 2.6 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

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR terecht zijn en of de duur van acht jaar gerechtvaardigd is.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.2 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Als zich een incident voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.
- 3.3 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident betrokken was op te nemen in het EVR, een systeem waar alle bij het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangesloten banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.
- 3.4 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.
- 3.5 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).¹ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het PIFI. Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.²

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR

- 3.6 In deze zaak staat vast dat de consument vijf betaalrekeningen heeft geopend en dat daar een van fraude afkomstig geldbedrag op is gestort en dat dit geldbedrag vrij snel daarna is opgenomen.

¹ Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).

² Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4).

Hoewel de consument eerst met wisselende verklaringen kwam, heeft zij uiteindelijk openheid van zaken gegeven met haar verklaring dat zij haar bankpassen (+ pincode) en haar telefoon (met daarop de aan de betaalrekeningen gekoppelde app) heeft meegegeven aan een derde. De commissie overweegt dat de consument hiermee de fraudeurs toegang heeft gegeven tot haar betaalrekeningen en dat zij hierdoor de fraude heeft gefaciliteerd.

- 3.7 Hoewel de commissie ervan uitgaat dat de consument zelf geen actieve rol bij de fraude heeft gespeeld, had de consument er bedacht op moeten zijn dat de persoon aan wie zij haar bankpassen en telefoon gaf, zich met malafide zaken bezighield. Wat betreft de stelling van de consument dat zij naïef en te goed van vertrouwen is geweest, overweegt de commissie dat de consument redelijkerwijs had moeten vermoeden dat het niet in de haak was. Het moeten openen van vijf betaalrekeningen en het moeten uitlenen van de bankpassen en de telefoon is namelijk dermate ongebruikelijk dat de consument hier vraagtekens bij had moeten plaatsen. Bovendien heeft de consument wisselende verklaringen afgelegd toen de bank vragen stelde over het op haar rekening ontvangen geldbedrag. Het feit dat de consument niet meteen eerlijk is geweest richting de bank, maakt haar stelling dat zij naïef en te goed van vertrouwen is geweest, minder geloofwaardig.
- 3.8 Kortom: door haar betaalrekeningen aan de fraudeurs ter beschikking te stellen heeft de consument als 'geldezel' gefungeerd, wat als 'schuldwitwassen' (in de zin van artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht) kan worden aangemerkt. Naar het oordeel van de commissie is hiermee voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).³

Proportionaliteit: de registratietermijn moet worden verkort tot zes jaar

- 3.9 In artikel 5.2.1 onder c PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.
- 3.10 De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De bank heeft echter gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van haar bankrekening iemand kon worden opgelicht.

³ Voor de volledigheid merkt de commissie op dat ook is voldaan aan het vereiste van subsidiariteit. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is andere banken te signaleren dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. 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.

De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Daartegenover heeft de consument geen concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat zij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. De registratie zelf is dus niet disproportioneel.

- 3.11 Wel ziet de commissie aanleiding om de *duur* van de registratie te verkorten. Er zijn namelijk verschillende gradaties van verwijtbaarheid. Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar. De maximale registratieduur van acht jaar vindt de commissie in dit geval dan ook niet proportioneel. Om recht te doen aan de zwaarte van het verwijt dat de consument te maken valt, oordeelt de commissie dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar zes jaar. Daarbij heeft de commissie ook rekening gehouden met het feit dat de consument eerst wisselende verklaringen heeft gegeven, maar uiteindelijk wel openheid van zaken heeft gegeven.

De duur van de registratie in het Incidentenregister moet eveneens worden verkort tot zes jaar

- 3.12 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze ook verkort dient te worden naar zes jaar. De commissie is namelijk niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

4. De beslissing

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

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

(...)

3.1.3 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie.

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- *op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'*

4.1.2 Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

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

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

4.3.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.