Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0917

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vier jaar omdat de betaalrekening van de consument gebruikt is voor de ontvangst van geld dat afkomstig is uit fraude. De consument stelt dat zij bedreigd werd en zelf slachtoffer is en vordert dat haar persoonsgegevens uit deze registers worden verwijderd. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit haar registers. De vordering van de consument is 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 de bank; 3) het bericht van de vertegenwoordiger van de consument na de hoorzitting en 4) de reactie daarop van de vertegenwoordiger van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar moeder mevrouw [naam 1] en haar vertegenwoordiger mevrouw mr. F.J.N. Hendriksen, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 2], bedrijfsjurist en mevrouw [naam 3], fraud investigator. De bank werd vertegenwoordigd door mr. [naam 4], advocaat kantoorhoudende te Haarlem.

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 22 november 2023 is een betaalrekening geopend op naam van de consument (hierna: de betaalrekening). Bij de betaalrekening is een betaalpas verstrekt. Voordat de betaalrekening werd geopend, was de consument geen klant van de bank. Voor het openen van de betaalrekening is een video-opname gemaakt van de identiteitskaart van de consument, en een video-opname van de consument zelf. In de periode hierna vonden geen transacties plaats op de betaalrekening. Wel zijn meerdere keren de betaal- en daglimieten verhoogd met de mobiel bankieren app. Op 13 februari 2024 werd bovendien de dekking van de betaalpas bij de betaalrekening gewijzigd van dekking in Europa naar werelddekking.

2.2 Op 6 december 2023 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van identiteitsfraude. Volgens het proces-verbaal van de aangifte heeft de consument verklaard dat op 28 augustus 2023 twee telefoonabonnementen zijn afgesloten op haar naam, met behulp van haar identiteitskaart en haar rekeningnummer. Voor beide telefoonabonnementen is het adres van de consument gebruikt, en voor het ene abonnement is het e-mailadres van de consument gebruikt en voor het andere abonnement het e-mailadres van iemand anders.

2.3 Op 4 februari 2024 heeft de consument opnieuw aangifte gedaan bij de politie, van chantage/afpersing op 24 november 2023. Volgens het proces-verbaal heeft de consument verklaard dat zij is afgeperst door een kennis om haar identiteitskaart, pincode en bankrekeningnummer bij ABN AMRO Bank af te geven, en om een nieuwe pinpas voor hem aan te vragen voor haar rekening bij ABN AMRO Bank. Volgens de consument is die kennis ook degene die de telefoonabonnementen heeft afgesloten, waarover zij op 6 december 2023 aangifte gedaan heeft. De consument zag dat op 13, 19 en 24 januari 2024 geld werd opgenomen van haar betaalrekening bij ABN AMRO Bank. Het ging onder meer om haar studiefinanciering. Dit gebeurde met een andere pas dan haar eigen betaalpas. De consument heeft die andere pas geblokkeerd en haar pincode gewijzigd. Ook heeft de consument verklaard dat de kennis later via Snapchat naar de consument stuurde dat hij weet waar zij woont en dat zij op haar hoede moet zijn.

2.4 Op 13 februari 2024 - de dag dat de dekking van de betaalpas bij de betaalrekening werd gewijzigd van dekking in Europa naar werelddekking, zie hiervoor onder 2.1 - ontving de bank een melding van 'refundfraude' van Worldline, het bedrijf dat de kaarttransacties van de bank in Nederland beheert en monitort.[1] Worldline meldde dat er een creditreservering was gekomen op de betaalrekening, voor € 10,47 en € 4.625,57.

[1] Bij deze vorm van fraude stuurt een niet bestaande verkoper ('fake merchant') een bericht dat een creditreservering op de rekening zal plaatsvinden. Vervolgens wordt dat bedrag opgenomen of overgeboekt van de rekening, maar wordt het bedrag feitelijk nooit bijgeschreven op de rekening.

Worldline heeft een blokkade toegepast, zodat de fraude bij een poging is gebleven en de bedragen niet zijn weggeboekt van de betaalrekening. Eveneens op 13 februari 2024 is een bedrag op de betaalrekening bijschreven vanaf een rekening bij Knab die bij fraude betrokken was als geldezelrekening. Per 15 februari 2024 heeft de bank de persoons-gegevens van de consument geregistreerd in het incidentenregister, het Extern Verwijzings-register (EVR), de gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister, voor een periode van 8 jaar. Op 16 februari 2024 heeft de bank de betaalrekening definitief geblokkeerd.

2.5 Op 11 augustus 2024 heeft de consument voor de derde keer aangifte gedaan bij de politie, in aanvulling op de aangifte van 4 februari 2024. Zij heeft toen verklaard dat op haar naam rekeningen zijn geopend bij Rabobank en bunq. Daarbij is een e-mailadres opgegeven dat niet van de consument is. De rekening bij Rabobank is volgens het proces-verbaal geopend op 21 november 2023. Ook heeft de consument in de aangifte verklaard dat zij inmiddels incassobureaus moest betalen in verband met de telefoonabonnementen die op haar naam waren afgesloten.

2.6 De consument heeft begin 2025 bij de bank bezwaar gemaakt tegen de registraties. Daarbij heeft zij de verschillende processen-verbaal van aangiftes gevoegd. De bank heeft vervolgens de duur van de registratie in het incidentenregister en het EVR verkort naar 4 jaar (tot 15 februari 2028).

De klacht en de vordering

2.7 De consument vordert dat de bank de registratie van haar persoonsgegevens in het incidentenregister en het EVR verwijdert. Zij voert daartoe de volgende argumenten aan.

2.8 Er is niet voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1, onder a en b, van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). De consument is niet betrokken bij een strafbaar feit of een poging daartoe, maar is zelf het slachtoffer van strafbare feiten, namelijk identiteitsfraude en diefstal dan wel oplichting.

2.9 De betaalrekening is zonder medewerking of medeweten van de consument geopend. De consument kende de bank niet eens. Bij het openen van de betaalrekening zijn een e-mailadres en huisadres opgegeven die niet van de consument zijn, zodat zij er niet achter zou komen dat dit gaande was.

2.10 Bij het openen van de betaalrekening zijn video-opnames gebruikt. De consument heeft die opnames op een gegeven moment ontvangen van de bank. Zij kan zich niet herinneren dat deze beelden gemaakt zijn. De consument is kennelijk gedrogeerd door de dader. Zij kan zich vaagjes herinneren dat zij door de dader is meegenomen naar een hotel, maar wat zich die dag verder heeft afgespeeld of daarna, weet de consument niet meer. Op een van de video-opnames is de voet van de dader te zien die op dat moment een filmpje maakt van het identiteitsbewijs van de consument.

Op de andere opname is de consument te zien die richting de camera kijkt. Voor de mensen die de consument kennen is duidelijk op te merken dat zij niet helemaal zichzelf is. Ze kijkt zwakjes uit haar ogen, met een vage glimlach.

2.11 Ook als de video-opnames met toestemming van de consument gemaakt zouden zijn, dan blijkt nergens uit dat zij zich bewust was van het doel daarvan.

2.12 De registraties zijn niet proportioneel, want de consument kan door de externe registraties nergens een betaalrekening openen, terwijl zij daar wel een zwaarwegend belang bij heeft. De politie verdenkt de consument niet van een strafbaar feit. Zij is bij de politie juist geregistreerd als slachtoffer. Een ander belang van de consument is dat zij zich, als jonge vrouw, in een fase bevindt waarin zij zich verder wil ontwikkelen. Zij is op zoek naar een eigen woning en wil haar leven opbouwen.

Het verweer

2.13 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

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit het EVR en het incidentenregister. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat toelichten. De consument beklaagt zich niet over de beëindiging van de relatie met de bank en de registratie van haar persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, dus daarover zal de commissie geen oordeel geven.

Juridisch kader

3.2 Elke bank houdt een incidentenregister bij. Als zich een incident[2] 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 PIFI aangesloten banken toegang toe hebben.

[2] Zie voor de definitie van 'incident' de na deze uitspraak bijgevoegde relevante bepaling uit het PIFI.

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.[3] 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 strafrechtelijke persoons-gegevens 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.[4]

Beoordeling registratie in het EVR

3.6 Tussen partijen staat vast dat de betaalrekening is geopend met video-opnames van de consument en haar identiteitskaart en dat die betaalrekening is gebruikt voor meerdere pogingen tot fraude. Partijen zijn het echter niet eens over de vraag of dit ertoe leidt dat de bank de persoonsgegevens van de bank gedurende vier jaar mag registreren in het incidentenregister en het EVR.

3.7 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie leiden dat de consument betrokken is bij het plegen van een strafbaar feit, te weten schuldwitwassen, oftewel dat zij gefungeerd heeft als geldezel (ook wel moneymule genaamd). Volgens de bank heeft de consument willens en wetens de betaalrekening geopend. Daarbij waren geen derden aanwezig. De consument stelt dat de voet van de dader op één van de video's te zien is, maar dat wordt ontkracht door de beelden. Het betreft de voet van de consument. De bank stelt dat de consument daarna alle (inlog)gegevens, de betaalpas en haar telefoon met daarop de mobiel bankierenapp voor lange duur en/of meermaals aan derden beschikbaar heeft gesteld.

---

[3] 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). Overheidsrechtspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl. Uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

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

Voor zover zij dat niet gedaan heeft, heeft zij zelf over een periode van tweeënhalve maand telkens zelf dag- en betaallimieten gewijzigd en uiteindelijk ook de dekking van de betaalpas. Iedere wijziging werd via haar telefoon bevestigd en zij ontving daarvan telkens een emailbevestiging.

3.8 De bank wijst erop dat de betaalrekening vervolgens gebruikt is voor de ontvangst van uit fraude verkregen betalingen en het (proberen te) openen van rekeningen bij andere banken met gebruikmaking van afgeleide identificatie. Daarnaast is achteraf gebleken dat de consument betrokken is geweest bij diverse fraudegevallen bij meerdere financiële instellingen. Ook in die gevallen heeft zij bankgegevens en/of haar identiteitskaart aan derden verstrekt.

3.9 De bank acht het niet geloofwaardig dat de consument zich nu voordoet als slachtoffer. Aanvankelijk stelde zij slachtoffer te zijn geworden van identiteitsfraude, afpersing en chantage. Nadat de consument door de bank ermee geconfronteerd werd dat er videoopnames van haar zijn, wijzigde zij haar verhaal naar dat zij zou zijn gedrogeerd toen de betaalrekening geopend werd. Die verklaring is ongeloofwaardig, omdat geen sprake is van fysieke dwang of zichtbare beïnvloeding op de beelden, de handelingen coherent en zelfstandig worden uitgevoerd, geen medische of strafrechtelijke bewijzen zijn overgelegd en hiervan ook geen aangifte is gedaan.

3.10 Voor zover de consument niet welbewust heeft meegewerkt, had de consument volgens de bank redelijkerwijs moeten vermoeden dat haar betaalrekening zou worden gebruikt voor de opname van geld dat uit misdrijf afkomstig was en kan haar handelen alsnog als schuldwitwassen (artikel 420quater Wetboek van Strafrecht) worden aangemerkt.

3.11 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is hiervoor weergegeven onder overwegingen 2.8 tot en met 2.12. Daarnaast heeft zij tijdens de hoorzitting toegelicht dat zij geen aangifte heeft gedaan van deze gebeurtenissen, omdat de politie en ook de bank niets deden met haar eerdere aangiftes. Zij is het vertrouwen in justitie verloren.

3.12 De commissie overweegt als volgt. In zaken waarbij een geldezel is betrokken, is een bepaald patroon te zien. Zo wordt de betaalrekening van de geldezel gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten zodat deze snel daarna met de bijbehorende betaalpas en door het intoetsen van de juiste pincode kunnen worden opgenomen bij een geldautomaat, of kunnen worden doorgeboekt naar een andere rekening. Daarvoor wordt vaak vlak vóór de storting de limiet van de betaalpas of de betaalrekening verhoogd en de rekening leeggemaakt (of leeg gehouden, in geval van een nieuwe rekening).

3.13 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt.

Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd doordat zij de dader gelegenheid heeft gegeven om de betaalrekening te openen en te gebruiken, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en beschikbaar zouden komen voor de fraudeur(s). Naar het oordeel van de commissie kan haar handelen als 'schuld-witwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.

3.14 Van beide video's die gemaakt zijn bij het openen van de betaalrekening, heeft de consument screenshots overgelegd. Vaststaat dat de consument te zien is op in elk geval één van de twee video's. Volgens de consument is te zien dat zij gedrogeerd was, maar de bank stelt onbetwist dat op de video geen fysieke dwang of zichtbare beïnvloeding te zien is. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de consument niet vrijwillig meewerkte aan het maken van de video. Op de andere video is een voet te zien. Op het screenshot van deze video is de voet te zien, in een witte sportsok. Volgens de consument is dat niet haar voet. De commissie kan echter niet beoordelen of de voet eruitziet als de voet van de consument destijds. En ook als de voet niet van haar is, blijft staan dat de consument wel op de andere video te zien is.

3.15 Dat sprake was van enige vorm van dreiging is daarmee niet vast komen te staan. Als daar al sprake van zou zijn geweest, dan had het voor de hand gelegen dat de consument maat-regelen had genomen om fraude te voorkomen, zoals het blokkeren van de betaalrekening, en dat zij direct aangifte had gedaan. De consument heeft echter geen contact opgenomen met de bank en ook geen aangifte gedaan over de opening van de betaalrekening. Zij stelt dat zij de bank niet kende, en dus ook niet wist dat daar een betaalrekening is geopend. Dat is echter niet aannemelijk aangezien er wel een video-opname van haar gebruikt is voor het openen van de betaalrekening. Verder stelt de consument dat zij geen aangifte gedaan heeft, omdat de politie en de bank niets deden met haar eerdere aangiftes. De commissie begrijpt niet waarom de consument in drie gevallen wel aangifte heeft gedaan, maar geen aangifte heeft gedaan van de gebeurtenissen die ten grondslag liggen aan de registraties. Als het gegaan is zoals de consument stelt, was de wijze waarop de betaalrekening geopend werd immers behoorlijk ingrijpend. De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de consument willens en wetens medewerking heeft verleend aan het openen van de betaalrekening, en de kennis toegang heeft verschaft tot de betaalrekening. Hiermee heeft de consument de aanmerkelijke kans aanvaard dat er strafbare gedragingen zouden plaatsvinden op/met de betaalrekening. Dit brengt mee dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument als geldezel betrokken is geweest bij schuldwitwassen.[5]

[5] Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid nr. 2022-0335 (overweging 3.8).

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

3.16 De volgende vraag is of de bank het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen (artikel 5.2.1 PIFI). De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[6] 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.

3.17 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.18 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan proportioneel is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.[7] Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerd 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 disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.19 De consument stelt dat zij geen nieuwe betaalrekening kan openen door de registraties. Haar oude betaalrekening bij ABN AMRO Bank is geblokkeerd. Zij heeft, voordat zij de klacht bij Kifid indiende, geprobeerd een rekening te openen bij SNS Bank en die bank heeft dat verzoek afgewezen. Tijdens de hoorzitting heeft de bank naar voren gebracht dat de consument een (wettelijke) basisbetaalrekening moet kunnen aanvragen, ondanks de registraties. Of anders een convenantrekening. Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat de consument dit zou proberen. De consument meldde vervolgens dat het haar niet gelukt is om een betaalrekening te openen. De bank reageert hierop dat zij, als EVR-registrerende instelling, een 'hit' (signaal) ontvangt als de consument elders een betaalrekening aanvraagt. De bank heeft na de hoorzitting geen dergelijk signaal ontvangen.

---

[6] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR2011:BQ8097 (overweging 3.3).
[7] GC Kifid nr. 2016-302.

Daarom staat voor de bank niet vast dat de consument na de hoorzitting geprobeerd heeft een basisbetaalrekening of convenantrekening aan te vragen. De commissie volgt de bank hierin. De consument zou een (wettelijke) basisbetaalrekening of anders een convenant-rekening moeten kunnen aanvragen en openen. Nu zij geen poging ondernomen heeft, ondanks de aanwijzingen van de bank en de commissie tijdens de zitting, kan de commissie er niet vanuit gaan dat de consument geen betaalrekening kan (her)openen. De commissie houdt het ervoor dat de consument een (wettelijke) basisbetaalrekening of convenant-rekening moet kunnen openen. Verder heeft de consument gesteld dat zij op een leeftijd komt dat zij een huis wil kunnen kopen. Gelet op de leeftijd van de consument van nog geen 21 jaar had het op haar weg gelegen om nader te onderbouwen waarom zij niet kan wachten met het kopen van een woning totdat de registraties verwijderd zijn. Zonder nadere onderbouwing is dit belang niet concreet genoeg.

3.20 De commissie begrijpt dat de registraties impact hebben op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook dat er een zwaardere verdenking is dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit waartegen financiële instellingen (andere banken) moeten worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.

3.21 Ten aanzien van de registratieduur van 4 jaar is de commissie van oordeel dat deze gerechtvaardigd is. Enerzijds is het optreden als geldezel een ernstige gedraging. Anderzijds heeft de bank rekening gehouden met de jeugdige leeftijd van de consument en met de aangiftes die zij gedaan heeft bij de politie. De commissie ziet geen grond voor een kortere registratieduur. De bank heeft een groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen. Dit belang van de bank bij registratie van de persoons-gegevens van de consument weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie dan wel verkorten van de duur.

Beoordeling van de registratie in het incidentenregister

3.22 Gelet op het voorgaande mag ook de registratie in het incidentenregister 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.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Deze bijlage bevat relevante bepalingen uit de AVG en het PIFI

AVG

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) „verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

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.

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.