Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0927

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	2 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor een periode van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR omdat zij als geldezel heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties. 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. De commissie is van oordeel dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister dient te worden verkort tot 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de namens de consument ingediende repliek; 5) de dupliek van de bank en 6) de ter zitting overgelegde aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 augustus 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mr. E.L. de Craen, advocaat en kantoorhoudende te Den Haag. Namens de bank waren aanwezig [naam 1], senior adviseur klachtenmanagement en mr. [naam 2], advocaat.

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 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de rekening) met bijbehorende bankpas, pincode en e.dentifier aan.

2.2 Op 5 augustus 2021 om 22:34 uur is een bedrag van € 850,- opgenomen bij een betaalautomaat, waarna het saldo op de rekening € 8,98 was.

2.3 Op 6 augustus 2021 om 13:12 uur heeft een klant van ING Bank N.V. € 3.867,98 naar de rekening overgemaakt. Diezelfde dag om 13:24 en 13:35 uur is met de bankpas in totaal een bedrag van € 3.850,- van de rekening opgenomen. Om 13:56 uur heeft de eerdergenoemde klant nog een bedrag van € 895,97 naar de rekening overgemaakt. Om 14:56 uur is een bedrag van € 150,- opgenomen en om 14:58 uur is een betaling gedaan van € 650,- aan Europa Telecom. Om 15:13 en 15:49 zijn twee betalingen gedaan van ieder € 50,-. Hierna was het saldo op de rekening € 0,94.

2.4 Op 7 augustus 2021 om 15:19 uur heeft de consument met haar telefoon ingelogd op de mobiel bankieren-app. Om 17:30 uur heeft een klant van de bank € 4.000,- op de rekening overgemaakt. Om 17:39 uur heeft de consument wederom met haar telefoon ingelogd op de mobiel bankieren-app. Tussen 17:43 en 17:46 uur is met de bankpas in totaal een bedrag van € 4.000,- opgenomen. De bank heeft om 17:47 uur uit veiligheidsoverwegingen de betaalpas van de consument en de toegang tot de rekening via internetbankieren en de mobiel bankieren-app geblokkeerd. De consument heeft om 17:54 uur geprobeerd om via haar mobiel bankieren-app in te loggen. Dit is niet gelukt, waarna zij de melding kreeg dat haar toegang was geblokkeerd. Vervolgens heeft de consument de bank om 21:34 uur gebeld en aangegeven dat zij haar betaalpas en pincode was verloren. De bank heeft de consument toen geïnformeerd dat de bankpas was geblokkeerd in verband met een fraudeonderzoek. Hierna heeft de consument om 23:27 een chatbericht aan de bank gestuurd waarin zij heeft gemeld dat zij haar bankpas en pincode is verloren en dat er € 850,- van haar rekening is gepind. Volgens de consument had zij de klantenservice gebeld met de vraag om haar rekening te blokkeren. Als reactie ontving de consument het automatische antwoord dat haar bericht niet werd gelezen, omdat de afdeling was gesloten.

2.5 Op 9 augustus 2021 heeft de bank een melding ontvangen van ING Bank N.V. dat bij de onder 2.3 hierboven genoemde overboekingen sprake was van Whatsappfraude. Diezelfde dag ontving de bank van Rabobank een melding dat was getracht een bedrag van € 3.871,21 over te boeken naar de rekening. Deze poging tot overboeking is door de Rabobank geblokkeerd en bleek frauduleus.

2.6 Op 10 augustus 2021 heeft de consument een chatbericht aan de bank gestuurd waarin zij kort gezegd melding maakt van het verlies van haar bankpas en pincode en dat zij heeft geprobeerd om haar pas te blokkeren, maar dat zij niet meer in haar mobiel bankieren-app kon. De consument was heel erg geschrokken dat € 850,- van haar rekening was gehaald en dat de rekening door anderen was gebruikt om geld op te ontvangen en geld op te nemen. Zij bewaarde haar pincode in haar tas, omdat zij en haar broer bijna dezelfde pincode hadden. Volgens de consument deed zij geen pintransacties of geldzaken voor haar broer, maar wist zij zijn pincode omdat zij ooit één keer voor hem had gepind bij het boodschappen doen. Volgens de consument bewaarde zij haar eigen pincode in haar tas, omdat zij haar eigen pincode niet kon onthouden, omdat zij veel codes moet onthouden van onder andere werk en sport.

2.7 Bij brief van 20 augustus 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bancaire relatie heeft beëindigd en haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR') heeft opgenomen.

2.8 Bij brief van 1 september 2021 van haar vertegenwoordiger, heeft de consument bezwaar ingediend tegen de door de bank genomen maatregelen. Volgens de consument waren haar bankpas en pincode gestolen.

2.9 Bij brief van 21 september 2021 heeft de bank op het bezwaar gereageerd. Zij is evenwel bij haar standpunt gebleven.

2.10 Op 20 oktober 2021 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. Het proces-verbaal van aangifte vermeldt – voor zover relevant – dat de consument op 6 augustus 2021 haar bankpas en pincode is verloren en hier op 7 augustus 2021 achter is gekomen. De bankpas en pincode zaten bij elkaar in een kleine portemonnee. Volgens de consument had een onbekend persoon bedragen van de rekening opgenomen die op de rekening waren gestort en daarnaast was € 850,- die haar toebehoorde van de rekening gepind. De consument verklaarde dat zij screenshots van de af- en bijschrijvingen had gemaakt.

2.11 Bij brief van 28 december 2021 van haar vertegenwoordiger heeft de consument van de bank gevorderd dat de registraties van haar persoonsgegevens in het Incidenten-register en het EVR worden verwijderd. De brief vermeldt onder andere dat de consument haar portemonnee met haar bankpas en een papieren notitie waarop haar pincode stond is verloren.

De klacht en vordering

2.12 De consument vindt dat de bank haar persoonsgegevens ten onrechte heeft geregistreerd. Zij vordert dat de haar persoonsgegevens uit het EVR en het Incidenten-register worden verwijderd, dan wel dat de duur van de registraties wordt verkort. Ter onderbouwing van haar vordering voert zij het volgende aan.

2.13 Er is geen redelijk vermoeden van schuld dat de consument haar bankrekening ter beschikking heeft gesteld aan derden.

2.14 Via de geregistreerde locatie van de consument op Google blijkt dat zij op 5 augustus 2021 om 22:25 uur in haar huis in Den Haag was. Zij kon daarom niet 9 minuten later € 850,- in Voorschoten hebben gepind. Hieruit volgt dat zij haar pinpas en pincode is kwijtgeraakt. Dat de consument niet precies weet waar en hoe zij die gegevens verloor ligt in het kwijtraken besloten. Zij heeft haar gegevens niet afgegeven. De consument bewaarde haar pinpas met pincode in een kleine portemonnee. Haar pincode had zij opgeschreven, omdat zij vanwege haar epilepsie vergeetachtig is.

2.15 De consument heeft niet direct ontdekt dat zij haar pinpas met pincode kwijt was, omdat zij haar mobiele telefoon gebruikt om te betalen. Nadat de consument had ontdekt wat er met haar bankrekening was gebeurd, heeft zij getracht de bank te bereiken, maar dit is door toedoen van de bank niet gelukt.

2.16 De registratie is niet proportioneel. De inbreuk op de belangen van de consument is enorm, omdat zij als jonge student die zich wegwijs dient te maken op de arbeidsmarkt een bankrekening nodig heeft. De consument ervaart psychische klachten als gevolg van de registraties. Zij kan geen aanvullende zorgverzekering afsluiten en moet haar medicijnen zelf betalen. Daarnaast kan de consument geen geld lenen of auto-verzekering afsluiten. De Geschillencommissie Kifid heeft onlangs geoordeeld dat het zijn van geldezel niet voldoende is voor de maximale registratieduur in het EVR van acht jaar.

Het verweer

2.17 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.18 De consument is als geldezel betrokken bij fraude, namelijk Whatsappfraude, doordat zij haar rekening heeft gebruikt of door anderen heeft laten gebruiken voor het opnemen van frauduleus verkregen gelden.

2.19 De verklaringen van de consument zijn ongeloofwaardig. Zij wijzigt haar verklaring steeds en daarnaast heeft zij niet uitgelegd onder welke omstandigheden de bankpas en pincode zijn gestolen. De bank kan haar stelling dat in het verlies besloten ligt dat zij niet precies de omstandigheden weet waaronder dat verlies heeft plaatsgevonden niet volgen. Uit de betaalgegevens van juli en augustus 2021 blijkt namelijk dat de consument haar bankpas dagelijks actief gebruikte. Het is daarom onwaarschijnlijk dat zij haar bankpas juist op de dagen waarop de fraude heeft plaatsgevonden niet gebruikte.

2.20 De geregistreerde locatie op Google bewijst niet dat de consument het bedrag van € 850,- niet zelf heeft opgenomen.

Het is juist aannemelijk dat zij dit bedrag zelf heeft gepind om het bedrag veilig te stellen. Bovendien heeft zij na het raadplegen van haar mobiel bankieren-app op 7 augustus 2021 om 15:19 uur, de bank pas om 21:34 uur gebeld over de € 850,- die van haar rekening was gehaald. In dat eerste gesprek heeft de consument niets tegen de bank gezegd over de grote bij- en afschrijvingen waar zij nota bene screenshots van had gemaakt. Blijkbaar verwachtte de consument deze transacties op haar rekening.

2.21 WhatsAppfraude vormt een bedreiging voor klanten van financiële instellingen. Deze vorm van fraude vormt ook een bedreiging voor de integriteit van de financiële sector in zijn geheel, nu het leidt tot een vertrouwensbreuk tussen klanten en banken. Het belang van de financiële sector bij de registratie weegt zwaarder dan het belang van de consument bij niet registreren. De consument kan over een basisbankrekening beschikken en de overige nadelige gevolgen van de registratie in het EVR heeft zij niet aannemelijk gemaakt. Het is daarom niet duidelijk welk concreet nadeel de consument ondervindt door de registratie. Volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI) is een registratieduur van acht jaar als sprake is van een incident het uitgangspunt. In het onderhavige geval zijn er geen omstandigheden waardoor de consument onevenredig zwaar wordt getroffen door de registratie en daarom moet de duur van acht jaar worden gehandhaafd.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het EVR en het Incidentenregister, de externe registers, en of zij dat mocht doen voor de maximale duur van acht jaar.

Het juridisch kader voor de beoordeling van de externe registraties

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 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 die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede 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. Het moet gaan om zodanig 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]

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het EVR?

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument extern mocht registreren, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden dat de consument een strafbaar feit heeft gepleegd, namelijk schuldwitwassen. De commissie legt dit hierna uit.

3.6 Partijen twisten niet over de vraag of de rekening is gebruikt voor fraude en daarom staat dit vast. Zij twisten wel over de vraag of de consument betrokken is bij de fraude. De bank heeft verschillende omstandigheden aangevoerd om de betrokkenheid van de consument aan te tonen. Hiertegen heeft de consument zich verweerd met het standpunt dat zij haar pinpas en pincode is verloren. De commissie is van oordeel dat de bank heeft aangetoond dat de consument, kort gezegd, betrokken is bij fraude.

3.7 In het geval de consument haar pincode en pinpas was verloren, dan had zij hier direct melding van kunnen en moeten maken. De bank heeft immers aangetoond dat de consument vóór de fraude haar bankpas dagelijks gebruikte.

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

Dat zij juist wanneer zij haar pinpas en pincode verloor en de fraude plaatsvond geen gebruik maakte van haar pinpas, is onder deze omstandigheid niet geloofwaardig. De consument heeft het verlies van haar bankpas en pincode pas na de fraude gemeld. Bij de meldingen heeft de consument alleen aandacht gevraagd voor haar eigen € 850,- die was gepind en niet voor de drie grote bedragen die van derden, zijnde benadeelden, waren ontvangen. Dit strookt niet met de omstandigheid dat zij screenshots van de bij- en afschrijvingen van de van fraude afkomstige bedragen heeft gemaakt, zoals zij heeft verklaard. Bij dit alles is relevant dat het eigen geld van de consument van de rekening is afgehaald vóórdat de fraude plaatsvond, waardoor de rekening nagenoeg leeg was. Dit is een bekend beeld bij deze vorm van fraude. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument haar rekening ter beschikking heeft gesteld en het risico heeft genomen dat deze zou worden gebruikt voor het storten en opnemen van de van fraude afkomstige gelden, zodat haar handelen minimaal als schuldwitwassen moet worden gekwalificeerd. Deze omstandigheden passen bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als geldezel fungeert.[3] Bij het oordeel speelt mee dat de consument inconsistente verklaringen heeft afgelegd, waardoor geen adequaat inzicht in haar handelen kan worden verkregen. De verklaringen van de consument zijn inconsistent omdat zij in eerste instantie heeft beweerd dat zij haar pincode en pinpas had verloren, nadien dat deze waren gestolen en zij er vervolgens bij is gebleven dat het zou gaan om verlies. Bij de aangifte bij de politie heeft de consument verklaard dat zij haar pincode en pinpas op 6 augustus 2021 was verloren. Zij verklaart ook dat zij haar eigen € 850,- niet zelf heeft gepind. Vaststaat dat het bedrag van € 850,- is gepind op 5 augustus 2021. Dit betekent dat één van deze verklaringen niet waar is. Bij de klachtuiting heeft de consument in stelling gebracht dat zij niet precies weet wanneer zij haar pinpas en pincode is verloren en dat dit in het verlies besloten ligt. Verder heeft zij in eerste instantie verklaard dat zij de pinpas en pincode bij elkaar bewaarde, omdat zij nagenoeg dezelfde pincode als haar broer heeft, ooit één keer voor hem heeft gepind en dat zij al veel codes voor haar werk en sport moest onthouden. Bij de klachtuiting heeft de consument voor het eerst naar voren gebracht dat zij vergeetachtig is vanwege haar epilepsie. De consument heeft het verband tussen haar handelswijze en de epilepsie evenwel niet aangetoond, maar ook als dit verband er was dan had zij de pincode en pinpas niet bij elkaar moeten bewaren. Uit voornoemde verklaringen volgt dat de consument haar verklaringen steeds aanpast of aanvult. Dit maakt dat haar verklaringen twijfelachtig zijn, zeker nu niet begrijpelijk is dat de consument haar eigen pincode die zij dagelijks gebruikte niet kon onthouden, omdat zij ooit één keer de pincode van haar broer heeft moeten gebruiken.

3 GC Kifid 2020-222, Hof Arnhem-Leeuwarden, 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752 en ook Rechtbank Midden-Nederland 27 september 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:4490).

3.8 Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Daarmee is voldaan aan de eerste vereisten die het PIFI stelt om tot registratie in het EVR over te kunnen gaan.

Is de registratie in het EVR proportioneel?

3.9 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.[4] Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als de consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.10 In dit verband heeft de consument aangevoerd dat zij wordt belemmerd door de registratie van haar persoonsgegevens. Concreet voert zij daarbij het volgende aan. Als jonge student heeft zij belang bij een bankrekening en daarnaast lukt het haar door de registratie niet om een aanvullende zorgverzekering en autoverzekering af te sluiten. Daarnaast ervaart de consument psychische klachten door de registratie en kan zij haar droom om een eigen bedrijf op te starten en een woning te kopen niet verwezenlijken. Hiertegenover heeft de bank naar voren gebracht dat de consument recht heeft op een basisbankrekening en dat het al dan niet krijgen van een aanvullende zorgverzekering geen verband houdt met de EVR-registratie. Volgens de bank heeft de consument de nadelige gevolgen van de registratie niet aannemelijk gemaakt. De bank heeft aangevoerd dat Whatsappfraude een bedreiging voor klanten van financiële instellingen vormt en dat deze vorm van fraude een bedreiging voor de integriteit van de financiële sector in zijn geheel is. Het belang van de financiële sector bij de registratie weegt daarom zwaarder dan het belang van de consument bij niet registreren, aldus nog steeds de bank.

3.11 De commissie is van oordeel dat bij de afwegingen van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren, zodat van doorhaling van de registratie geen sprake zal zijn. De door de consument aangevoerde nadelige gevolgen van de registratie heeft zij niet aannemelijk gemaakt, terwijl dit wel op haar weg lag. Wat ertoe leidt dat deze gevolgen niet ter verkorting van de registratieduur leiden. Wel dient de duur van de registratie te worden verkort naar zes jaar, vanwege het gewicht van het verwijt dat de consument te maken valt.

[4] GC Kifid nr. 2016-302, onder 4.9.

Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar, zoals de Whatsappfraude zelf, hetgeen kwalificeert als oplichting.[5] Niet is gebleken dat de consument zelf de Whatsappfraude heeft gepleegd. De commissie is daarom van oordeel dat een registratie voor acht jaar in dit geval niet proportioneel is.[6]

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 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 zes 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.

Slotsom

3.13 De slotsom is dat de registraties in de externe registers terecht zijn maar dat de duur daarvan moet worden verkort naar zes jaar.

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 zes jaar.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[5] GC Kifid 2021-0636 en 2020-0712.
[6] GC Kifid 2022-0335.

Bijlage - Relevante bepalingen

Relevante artikelen 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;*

3.1 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.*
c. *Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.*

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(…)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

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

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(…)

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

***b.** ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*

(…)

***4** Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*

(…)

c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

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