Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0293 (mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 7 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De gegevens van de consument zijn door de bank geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR), de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Volgens de bank heeft de consument haar betaalrekening ter beschikking gesteld ten behoeve van fraude en daarmee als geldezel gefungeerd. De consument heeft een klacht ingediend over de registratie van haar persoonsgegevens en de beëindiging van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat de gegevens van de consument geregistreerd mochten worden, maar dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister verkort moet worden naar zes jaar. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven in stand en de vordering tot herstel van de bankrelatie wordt afgewezen. In verband met de gedeeltelijke toewijzing, wordt de helft van de gevorderde proceskosten toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en de aanvulling daarop; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 februari 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mevrouw mr. S.K. den Hartogh, advocaat. De bank was eveneens aanwezig.

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 in 2020 een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening en de spaarrekening). Bij de betaalrekening hoorde een betaalpas en een bijbehorende pincode. Verder maakte de consument op haar mobiele telefoon gebruik van de app van de bank en van de functie Apple Pay. Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard.

2.2 Op 28 mei 2020 is met de bankierenapp op de telefoon van de consument de limiet van de betaalpas van de consument tijdelijk verhoogd van € 200,- naar € 10.000,-. Een dag later, op 29 mei 2020, werd met de betaalpas, pincode en telefoon van de consument een mobiele telefoon van iemand anders aan de betaalrekening gekoppeld. Ter bevestiging hiervan is een SMS-bericht naar de telefoon van de consument verzonden, waarin stond:

"Gelukt, u heeft een nieuwe telefoon of tablet gekoppeld aan uw betaalrekening. Herkent u dit niet? Voorkom fraude en bel ons meteen op 0900 – 0024."

2.3 Op 29 mei 2020 werden bovendien betaalalerts geactiveerd voor de betaalrekening, wat betekent dat de consument een SMS-bericht krijgt wanneer het saldo van haar betaalrekening wijzigt. Op 30 mei 2020 en 2, 4 en 6 juni 2020 is met de telefoon van de consument de limiet van de betaalpas van de consument voor geldautomaten wederom tijdelijk verhoogd van € 200,- naar € 10.000,-. De laatste limietverhoging werd verricht voor de periode van 6 tot 8 juni 2020.

2.4 Op 5 juni 2020 werd met de telefoon van de consument een bedrag van € 1.200,- overgemaakt van de spaarrekening van de consument naar haar betaalrekening. Het saldo van de spaarrekening was hierna nihil. Kort daarna werd een bedrag van € 1.520,- van de betaalrekening overgeboekt naar een betaalrekening van een derde. Het saldo van de betaalrekening van de consument was hierna € 0,66.

2.5 In de periode van 5 juni 2020 om 21:42 uur tot 6 juni 2020 om 00:05 uur is met de telefoon van de consument in totaal zes keer ingelogd in de bankierenapp. Vervolgens is op 6 juni 2020 om 08:03 uur, 08:34 uur en om 14:32 uur met de telefoon van de consument in de bankierenapp ingelogd. Dezelfde dag om 23:05 uur heeft iemand (hierna: de benadeelde) een bedrag van € 9.990,- overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Dit bedrag is afkomstig van spoofingfraude. De benadeelde heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie.

Vervolgens is tussen 23:12 en 23:24 uur bij een geldautomaat in totaal € 9.990,- contant opgenomen, met de betaalpas en pincode van de consument. Iets later, op 7 juni 2020 om 00:15 uur heeft de benadeelde wederom een bedrag van € 9.990,- naar de betaalrekening overgemaakt. Ook dit bedrag is afkomstig van spoofingfraude. Dezelfde nacht is tussen 00:17 uur en 00:19 uur in totaal € 6.000,- contant opgenomen, met de betaalpas en pincode van de consument. Bij een van de opnames op 6 en 7 juni 2020 is de pincode eerst tweemaal onjuist ingevoerd en bij een andere opname is de pincode eerst eenmaal onjuist ingevoerd. Op 7 juni 2020 om 00:20 uur heeft de bank deze betaalpas en de betaalrekening geblokkeerd, zodat een poging om het resterende bedrag van € 3.990,- op te nemen, niet slaagde.

2.6 Op 12 juni 2020 heeft de consument contact opgenomen met de bank en gemeld dat zij geen betalingen meer kon verrichten met Apple Pay en dat zij haar betaalpas kwijt was. De consument heeft op 25 juni 2020 bij de politie aangifte gedaan van diefstal. Zij heeft verklaard dat zij haar betaalpas niet meer heeft en dat de transacties verricht zijn die hiervoor beschreven zijn.

2.7 De bank heeft in een brief van 16 juli 2020 aan de consument bericht dat zij de relatie met de consument beëindigt en dat zij de gegevens van de consument voor acht jaar geregistreerd heeft in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). De reden voor deze maatregelen is dat op de betaalrekening van de consument een bedrag bijgeschreven is dat afkomstig is uit fraude. De bank heeft later de rekeningen van de consument opgeheven en de consument heeft vervolgens een basisbetaalrekening bij de bank geopend.

De klacht en vordering

2.8 De consument beklaagt zich over de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR en het IVR en over de beëindiging van de bankrelatie. Zij heeft in dat kader het volgende gesteld. De consument ziet in dat haar betaalrekening en bankgegevens gebruikt zijn voor de ontvangst en opname van geld dat afkomstig is uit fraude, maar daar was zij zelf niet bij betrokken. Zij heeft haar betaalpas en bankgegevens niet afgestaan en heeft dus niet als geldezel gefungeerd. Zij is zelf slachtoffer van criminele activiteiten.

2.9 Als de persoonsgegevens in de registers blijven staan, stelt de consument zich bovendien op het standpunt dat de registraties niet proportioneel zijn. De consument was achttien jaar oud toen het voorval zich voordeed.

Bovendien wil zij met haar zus een onderneming starten in de richting van de opleiding die zij allebei volgen, maar daarin worden zij belemmerd door de registraties. Verder wil de consument op den duur een huis kopen met haar vriend, maar ook dat kan niet met de registraties.

2.10 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het Incidentenregister, het EVR en het IVR, dan wel een verkorting van de duur van de registraties naar twee jaar. Daarnaast vordert de consument herstel van de bankrelatie en vergoeding van haar kosten voor rechtsbijstand van € 152,-.

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De betaalrekening van de consument is gebruikt voor de ontvangst van geld dat afkomstig is uit fraude. Volgens de bank staat vast dat de consument hierbij betrokken was. Er is volgens de bank dus sprake van een incident waarvoor de bank zelf en de financiële sector als geheel gewaarschuwd moeten worden, in verband met de integriteit en veiligheid. Verder acht de bank de registraties en de duur daarvan proportioneel, vanwege de ernst van het incident en omdat de door de consument gestelde belangen bij verwijdering van de registraties slechts onzekere, toekomstige belangen zijn. Tot slot was er voor de bank voldoende aanleiding om de bankrelatie met de consument te beëindigen.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het incidentenregister, het EVR en het IVR. Daarnaast is de vraag voorgelegd of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen. Ten slotte wordt de vordering tot een proceskostenvergoeding behandeld.

Juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het incidentenregister, het EVR en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving. Ten overvloede merkt de commissie op dat ten tijde van het indienen van de klacht een nieuwe versie van het PIFI in werking getreden was.

Voor zover de klacht onder het PIFI uit 2021 beoordeeld moet worden, is van belang dat de relevante bepalingen uit de twee versies inhoudelijk gezien niet afwijken. Het juridisch kader blijft dus gelijk.

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in genoemde registers, met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[1] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b van het 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. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.[2] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

3.4 De consument en de bank zijn het erover eens dat de betaalrekening van de consument gebruikt is voor de ontvangst van geld dat uit een strafbaar feit afkomstig is. Zij twisten echter over de vraag of en in hoeverre de consument hierbij betrokken is.

3.5 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie leiden dat de consument schuldig is aan (medeplichtigheid aan) oplichting en dus als geldezel of moneymule gefungeerd heeft. Zo waren de spaarrekening en betaalrekening van de consument voorafgaand aan de strafbare handelingen zo goed als leeg. Bovendien is de telefoon van de consument gebruikt voor limietverhogingen, is er met haar telefoon een nieuw toestel gekoppeld aan de betaalrekening en zijn er betaalalerts ingesteld, waardoor de consument na iedere saldowijziging een SMS ontving. Daarnaast zijn de betaalpas en pincode en de inlogcode van de bankierenapp van de consument gebruikt en is het frauduleus ontvangen geld direct na ontvangst opgenomen. Ten slotte is relevant dat de handelingen (vanaf het leegmaken van de rekeningen tot aan de blokkade door de bank) meerdere dagen in beslag namen en dat de consument pas vijf dagen later contact opnam met de bank over de activiteiten op haar betaalrekening.

---

[1] Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en Kifid GC 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

Dit terwijl de consument op 5 en 6 juni 2020, ten tijde van de gebeurtenissen, meermaals ingelogd heeft in de bankierenapp. Op dat moment was het saldo van de consument tot € 0,66 gereduceerd.

3.6 De consument heeft betwist dat zij haar betaalrekening en andere bankgegevens ter beschikking heeft gesteld voor de fraude en heeft aangevoerd dat zij in de relevante periode regelmatig ging varen. Haar vrienden gebruikten haar telefoon toen voor het luisteren van muziek en een van deze vrienden had dezelfde naam als de persoon wiens telefoon op 29 mei 2020 aan de betaalrekening gekoppeld is. Misschien is haar telefoon tijdens die vaartochten gebruikt voor de handelingen die nodig waren voor de fraude. De consument heeft verder verklaard dat zij haar betaalpas eigenlijk nooit gebruikte, omdat zij altijd betaalt met Apple Pay. Hierdoor merkte zij niet direct dat zij haar betaalpas kwijt was. Zij weet niet hoe en wanneer de betaalpas weggenomen is. De pincode van de consument was gelijk aan de eerste vier cijfers om haar telefoon mee te ontgrendelen. Mogelijk is de code op die manier afgelezen of achterhaald tijdens de vaartochten. De consument heeft verder gesteld dat zij de overboekingen vanaf haar spaar- en betaalrekening op 5 juni 2020 niet zelf uitgevoerd heeft. Ten slotte heeft de consument erop gewezen dat er twee contra-indicaties voor haar betrokkenheid zijn. Haar eigen spaargeld is immers overgeboekt naar een derde en bij de opnames is meerdere keren een onjuiste pincode ingetoetst, terwijl de consument haar pincode zelf goed kent.

3.7 De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat zij niet betrokken was bij de fraude, vanwege het volgende. Hoewel de hiervoor genoemde omstandigheden – waaronder het leegmaken van de betaalrekening; de koppeling van een nieuwe telefoon; de limietverhogingen; de ontvangst van geld dat uit fraude afkomstig is en direct daarna opname daarvan met de betaalpas en pincode van de consument – ook als toevalligheden kunnen worden aangemerkt, passen deze bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als geldezel (en daarmede: als schuldwitwasser) fungeert.[3] Hiervan gaat de commissie ook uit, nu hetgeen de consument naar voren heeft gebracht niet kan ontzenuwen dat zij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude. Hierbij neemt de commissie in aanmerking dat de consument niet verklaard heeft hoe haar vrienden konden weten dat haar pincode gelijk was aan de code voor haar telefoon. Bovendien heeft de consument ten aanzien van de code voor de bankierenapp slechts verklaard dat de eerste vier cijfers daarvan gelijk zijn aan haar pincode en dat haar code voor de bankierenapp daardoor eenvoudig te achterhalen is.

[3] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752.

Hoe het laatste cijfer van de code voor de bankierenapp achterhaald is, heeft zij niet verklaard. Verder is het niet aannemelijk dat de consument geen van de handelingen opgemerkt heeft. De consument gebruikte haar betaalrekening voorafgaand aan de fraude regelmatig en zowel de koppeling van de nieuwe telefoon als alle saldo-wijzigingen zijn per SMS aan haar gemeld. De consument heeft gesteld dat zij dat soort berichten niet bekijkt, maar het is in het licht van de hoeveelheid SMS'jes en van de overige handelingen niet aannemelijk dat de consument helemaal niets gezien heeft.

3.8 De consument heeft nog gesteld dat zij zich niet kan herinneren dat zij op 6 juni 2020 ingelogd heeft, en dat na het inloggen eerst een laadscherm te zien is, zodat haar saldo van €0,66 na een eventueel bezoek aan de app misschien niet zichtbaar was. Dat laatste kan zo zijn, maar dat neemt niet weg dat de consument daaraan voorafgaand op 5 en 6 juni 2020 acht keer ingelogd heeft, wat erop duidt dat de consument juist heel goed volgde wat er op haar betaalrekening gebeurde. De door de consument aangedragen contra-indicaties voor betrokkenheid bij fraude kunnen haar ook niet baten. Het feit dat haar eigen spaargeld is overgeboekt, is onvoldoende om betrokkenheid te ontzenuwen. Bovendien staat niet vast dat de consument dit niet zelf gedaan heeft, aangezien de overboekingen met haar eigen telefoon uitgevoerd zijn. Het feit dat een aantal maal haar pincode onjuist is ingevoerd, maakt ook niet dat de consument in het geheel niet betrokken was. Het is voor een geslaagde fraude immers niet noodzakelijk dat de consument de bedragen zelf opgenomen heeft, zij kan ook haar betaalpas en pincode hebben afgestaan. Bovendien is bij alle opnames uiteindelijk wel de juiste pincode ingevoerd.

3.9 Al deze feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, brengen de commissie tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoons-gegevens van de consument in het EVR de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als schuldwitwasser betrokken was bij de fraude. 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 3.3 genoemde maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.10 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen.[4]

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

De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan zij buiten-proportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang prevaleert boven dat van de bank.

3.11 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat het belang van de bank en de financiële sector bij de registratie zwaarder weegt dan het individuele belang van de consument. De consument heeft gesteld dat zij belemmerd wordt in haar wensen om samen met haar zus een onderneming te starten en samen met haar partner een huis te kopen.

3.12 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de consument. Belemmeringen in het aanvragen van een financiering voor een onderneming of een woning vormen nu echter nog geen concreet nadeel. Bovendien is van belang dat de consument een basisbetaalrekening heeft. De bank heeft op haar beurt een groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Door te fungeren als geldezel heeft de consument met behulp van haar betaalrekening bij de bank bijgedragen aan oplichting van de benadeelde en andere financiële instellingen moeten hiervoor gewaarschuwd worden.

3.13 Het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument weegt naar het oordeel van de commissie zwaarder dan het belang van de consument bij het niet registeren van de persoonsgegevens. Een nadere onderbouwing van de consument van haar concrete belang op dit moment ontbreekt immers, evenals blijk van inzicht in de ernst van haar handelwijze.

3.14 Wel ziet de commissie aanleiding om de duur van de registratie te verkorten, gelet op de verwijtbaarheid van de gedragingen. Het fungeren als geldezel is weliswaar zeer verwijtbaar, maar er zijn nog zwaardere feiten denkbaar. De duur van de registratie van acht jaar in het EVR is onder de gegeven omstandigheden, waaronder de jeugdige leeftijd van de consument, daarom niet proportioneel en dient te worden verkort naar zes jaar.[5]

Beoordeling registratie in het Incidentenregister

3.15 Gelet op het bovenstaande 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.

[5] Zie voor vergelijkbare oordelen Kifid GC 2021-0636 en 2021-0712.

Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze – op basis van de onder 3.14 genoemde omstandigheden – 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.

Beoordeling registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.16 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank mocht overgaan tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) wordt het volgende overwogen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van haar gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

3.17 Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven.

3.18 De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in haar mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

Beëindiging van de bankrelatie

3.19 Op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden was de bank bevoegd de bankrelatie met de consument te beëindigen (zie de bijlage). Onder de gegeven omstandigheden, die in het voorgaande besproken zijn, was de opzegging niet onaanvaardbaar (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage).

Proceskostenvergoeding

3.20 Nu de commissie tot een gedeeltelijke toewijzing komt, zal zij de helft van de gevorderde proceskosten toewijzen, te weten € 76,-.

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 Incidenten-register en het EVR verkort tot zes jaar en
- een bedrag van € 76,- aan de consument betaalt.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:
"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister
5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.
5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

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

(…)

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

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

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

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(…)

2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*

(…)

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

(…)

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

(…)

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.*

Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW), boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.