

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0213  
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. L. van Berkum, leden en  
mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 1 april 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

## **Samenvatting**

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR en het IVR voor een periode van acht jaar, vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude in de zin van het fungeren als geldezel. De consument heeft primair gevorderd dat haar gegevens uit deze registers worden verwijderd en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. De commissie oordeelt dat de betrokkenheid van de consument bij de fraude in voldoende mate is komen vast te staan. Zij overweegt, met inachtneming van alle feiten en omstandigheden van dit geval, dat de bank de termijn van de registraties in het Incidentenregister en het EVR dient te verkorten naar vier jaar, maar dat zij de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR onverkort mag handhaven.

## **I. De procedure**

- I.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) de brief van 27 maart 2020 waarmee de gemachtigde van de consument de klacht heeft ingediend; 2) de e-mail van 4 mei 2020 van de gemachtigde van de consument waarin zij mededeelt dat de consument kiest voor bindend advies; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 december 2020. De consument en zijn persoonlijk begeleider, namen via een videoverbinding deel aan de hoorzitting. De gemachtigde van de consument, mr. M. Peelen, was bij de hoorzitting in persoon aanwezig. De bank was eveneens aanwezig.

De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument hield sinds 19 september 2017 bij de bank een bankrekening (hierna: de bankrekening) aan met een daarbij behorende bankpas (hierna: de bankpas). De consument beschikte zelf niet over een Raboscaner (hierna: de scanner).

2.2 Op 9 oktober 2019 is de consument meerderjarig geworden. Vlak voordat hij 18 jaar werd is een begeleid wonen traject voor hem gestart en sindsdien heeft de consument een begeleider die hem ondersteuning biedt. Vanaf het moment dat de consument meerderjarig is geworden, had zijn moeder (hierna: de moeder) geen inzage meer in zijn betalingsverkeer omdat de koppeling tussen hun bankrekeningen is verbroken/ verwijderd. Wel was haar telefoonnummer nog als telefoonnummer geregistreerd/gekoppeld aan de rekening.

2.3 Op 10 december 2019 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden.

Tijdstip	Gebeurtenis
00:00	Koppeling en registratie van een nieuw telefoontoestel aan de bankrekening (via de app)
22:16	Koppeling en registratie van een nieuw telefoontoestel aan de bankrekening (via de app)
22:18	Verhoging van de limiet voor contante geldopnamen naar € 5.000,-
22:18	Appcontact tussen de moeder (met pijl) en de consument (zonder pijl), voor zover relevant hieronder weergegeven:



## 2.4 Op 11 december 2019 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden.

Tijdstip	Gebeurtenis
14:07	Poging om een bedrag van € 833,89 over te boeken naar de betaalrekening van de consument. Het systeem van de bank heeft deze transactie gedetecteerd in verband met mogelijke fraude. Detectie van deze overboeking door systeem van de bank in verband met mogelijke fraude Blokkade van de bankrekening in verband met mogelijke fraude Beoogde Overboeking niet uitgevoerd/ tegengehouden door de bank en bedrag veiliggesteld
16:31	Bijschrijving bedrag van € 989,99
16:36	Pogingen (4x) om met de bankpas van de consument (een deel van) de gelden in contanten op te nemen. Hierbij werd direct de juiste pincode ingetoetst.
16:38	
16:39	Bijschrijving bedrag van € 809,99

2.5 De overgeboekte bedragen bleken te zijn verkregen via WhatsApp-fraude.<sup>1</sup> De benadeelden hebben geen opdracht gegeven voor de overboekingen aan de consument. De cashers<sup>2</sup> zijn er niet in geslaagd om de bedragen van de bankrekening op te nemen. De bedragen van € 989,99 en € 809,- zijn op 18 december 2019 terug geboekt naar de benadeelde rekeninghouder.

2.6 Op 12 december 2019 heeft de consument op een bankkantoor de vermissing van zijn bankpas gemeld en een nieuwe bankpas aangevraagd. De bank heeft hierover de volgende notitie opgenomen in haar administratie:

*“klant op kantoor idscan gemaakt van idk. nieuwe telnr gevraagd en in siebel gezet oude telnr was [...] hij is de afgelopen 3 telefoons verloren en 1 kapot telnr [...] is nu het nr dat hij gebruikt, dit is een telefoon van iemand anders geeft hij aan. (...) klant kwam op kantoor voor het aanvragen van pas, hij is die van hem kwijt. onlangs was hij ook zijn idk al kwijt heeft nu een nieuwe. (...)”*

2.7 Op 16 december 2019 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en een medewerker van de bank. In dit gesprek werd de consument gevraagd naar de frauduleuze bijschrijvingen. Tijdens dit gesprek heeft de consument een verklaring afgegeven over het verlies van zijn bankpas. De bank heeft, onder meer, de volgende notitie gemaakt van het gesprek:

*“(...) Klant gaf aan dat hij zijn pas gemist had op het moment dat hij dinsdag 10 december 2019 boodschappen wilde gaan doen, wanneer precies kon hij niet aangeven. Hij kon toen in elk geval zijn pas niet vinden. De laatste transactie die hijzelf met deze pas nog gedaan heeft was de GEA-opname op 08-12-2019 om 19:10 uur in Doetinchem, kantoor Terborgseweg. In tussenliggende periode is hij zijn pas verloren, maar de klant kan niet aangeven hoe en wanneer dit precies gebeurd is. Desgevraagd geeft de klant aan “zover hij zich kan herinneren” in het recente verleden zijn pincode niet heeft gedeeld met iemand anders.*

---

<sup>1</sup> Bij WhatsApp-fraude doen criminelen zich veelal voor als een vriend of familielid in geldnood. Ze vragen de benadeelde(n) om geld over te maken en beloven dit terug te betalen. Om zelf buiten beeld te blijven, gebruiken de oplichters bankrekeningen van anderen.

<sup>2</sup> Degenen die met de bankpas en de pincode van de rekeninghouder het geld in contanten opnemen of proberen op te nemen bij een geldautomaat.

*Hij kent zijn pincode en heeft deze wel vastgelegd in zijn (defecte) telefoon, echter op die telefoon zat een inlogcode. Verder heeft zijn pincode nergens vastgelegd of gedeeld met derden. (...)*

Verder heeft de consument in het gesprek aangegeven van niets te weten. De bank merkt hierover het volgende op in haar gespreksverslag:

*“Klant zegt van niets te weten, maar het is te toevallig dat hij zijn pas verliest en direct daarna zijn rekening begunstigde is van WhatsApp-fraude. Zijn houding ten aanzien van het geheel is zeer nonchalant, het interesseert hem allemaal niet zoveel, zo lijkt het. Ook niet wanneer ik hem vertel dat een en ander mogelijk tot gevolg heeft dat de rekening wordt opgeheven en dat de klantrelatie met de Rabobank beëindigd wordt (...).”*

- 2.8 Bij brief van 2 januari 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd over het feit dat zij zijn persoonsgegevens per 18 december 2019 voor de duur van 8 jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister, IVR en het EVR. Dit in verband met de omstandigheid dat op 11 december 2019 bedragen op zijn bankrekening zijn bijgeschreven die afkomstig zijn van fraude.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister en het IVR worden verwijderd, dan wel dat de duur van de registraties in voornoemde registers wordt verkort. De consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd. Er is in dit geval niet voldaan aan de criteria voor de registratie in het EVR. De consument heeft niets te maken met de fraude. De bank gaat er ten onrechte aan voorbij dat de consument zelf slachtoffer is in deze kwestie. Vermoedelijk heeft iemand anders de bankpas en pincode en/of bankrekening mis-/gebruikt zonder toestemming en medeweten van de consument. Hierdoor is iemand erin geslaagd om met de bankpas van de consument de geldbedragen van de rekening op te nemen. De registraties zijn dan ook onterecht. Tot slot vordert de consument vergoeding van de door hem gemaakte kosten voor juridische bijstand.

#### *Het verweer*

- 2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Alle omstandigheden in dit geval wijzen erop dat de consument de bankrekening, de bankpas en zijn pincode ter beschikking, heeft gesteld aan een derde. Dit met als doel dat de frauduleus verkregen bedragen op zijn bankrekening konden worden bijgeschreven en direct opgenomen zouden kunnen worden. De consument heeft daarmee frauduleus gehandeld, althans (als geldezel) de fraude gefaciliteerd. Het fraudevoorstel vormt een bedreiging voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van de Rabobank Groep alsmede voor de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector hetgeen ertoe leidt dat er een gerechtvaardigd belang (de bescherming van de financiële sector) bestaat om de persoonsgegevens van de consument te registreren.

De bank stelt zich op het standpunt dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld en meent dat de registraties daarom gerechtvaardigd zijn. De bank komt tot deze conclusie op grond van de volgende omstandigheden:

- Op 11 december 2019 is de bankrekening van de consument gebruikt als begunstigde rekening om frauduleus verkregen bedragen op te kunnen storten. Vrijwel direct nadat de bedragen waren bijgeschreven is tot vier keer toe gepoogd deze bedragen van de bankrekening op te nemen. Daarbij is gebruik gemaakt van de bankpas en de pincode van de consument en is de pincode in één keer goed ingetoetst.
- Op 10 december 2019, de dag voorafgaand aan de (frauduleuze) bijschrijvingen, is de opnamelimiet verhoogd naar € 5.000,-. Dit past niet bij het verloop van de bankrekening.
- Op 10 en 11 december 2019 is via de App veelvuldig ingelogd op de bankrekening van de consument waarbij veelvuldig naar het saldo is gekeken.
- De benadeelden hebben aangifte gedaan bij de politie van (WhatsApp)fraude.
- De consument heeft geen verklaring gegeven voor de volgende feiten:
  - gebruik van de bankpas en de pincode door derden na het verlies van de bankpas;
  - het verlies van de bankpas is pas twee dagen na het verlies gemeld aan de bank;
  - de toestelregistraties na het verlies van de bankpas;
- Van de consument mocht worden verwacht dat hij het verlies van zijn bankpas eerder dan 12 december 2019 bij de bank zou melden, aangezien hij toen al wist dat op 10 december 2019 een toestelregistratie had plaatsgevonden.
- De bank verdenkt de consument er niet van de WhatsApp-fraude te hebben gepleegd, maar wel dat hij als geldezel bij deze fraude betrokken is geweest.
- De hiervoor genoemde omstandigheden passen bij het patroon dat men ziet in zaken waarbij gebruik wordt gemaakt van geldezels.

### **3. De beoordeling**

#### Rechtsvraag

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de eerdergenoemde registers.

#### *Het beoordelingskader voor de opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en – met name – het bijbehorende EVR verstreckende consequenties voor de consument kan hebben. Door het EVR te raadplegen kunnen alle deelnemende financiële instellingen controleren of iemand in het Incidentenregister van een andere financiële instelling staat. 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.<sup>3</sup>

- 3.3 Op het moment dat de persoonsgegevens van de consument werden geregistreerd waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), de AVG en de UAVG van kracht (zie de bijlagen voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.
- 3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, en voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens 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.<sup>4</sup> Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient bovendien te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, zie de bijlage).

#### *Rechtmatigheid registratie EVR*

- 3.5 De bank heeft een aantal omstandigheden naar voren gebracht die volgens haar tot de conclusie moeten leiden dat de consument betrokken is geweest bij fraude (in de zin van het fungeren als geldezel). Zo heeft de consument de bankpas verloren en is de opnamelimit voor contante opnames verhoogd naar € 5.000,-. Het saldo op de bankrekening was op dat moment echter nihil. Bovendien past een opname van een dergelijk groot bedrag niet bij het rekeningverloop van de bankrekening.

---

<sup>3</sup> Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377

<sup>4</sup> Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Vervolgens was de bankrekening van de consument de begunstigde rekening van drie transacties/overboekingen die van WhatsApp-fraude afkomstig zijn. De consument heeft verder niet bij de bank gemeld dat hij de bankpas was verloren terwijl hij op dat moment al wist dat er een toestelregistratie had plaatsgevonden met een toestel dat niet van hem was.

- 3.6 De consument heeft gesteld dat van betrokkenheid bij fraude geen sprake is. Hij weet niet hoe dit heeft kunnen gebeuren. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument desgevraagd te kennen gegeven dat hij zijn pincode nergens heeft opgeschreven en dat hij deze niet heeft uitgeleend aan een ander. Met betrekking tot het WhatsApp-verkeer tussen de consument en zijn moeder waarin zij hem vraagt of hij ' bezig is met Rabobank' en zijn reactie daarop dat het 'vast wel niks zal zijn' heeft hij desgevraagd laten weten dat hij toen dacht dat zijn moeder het had over een phishing-bericht zoals hij wel vaker ontvangt. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat hij niet weet hoe iemand de beschikking over zijn bankpas en de pincode heeft gekregen. Hij wil niemand (vals) beschuldigen en baalt van de situatie.
- 3.7 Hoewel een aantal van de hiervoor genoemde omstandigheden – het verlies van de bankpas, het feit dat derden bekend zijn met de pincode, zonder dat daarvoor een (plausibele) verklaring is gegeven, het verhogen van de paslimiet voor contante opnames, kort nadat een nieuw toestel aan de App is gekoppeld en het gegeven dat de bankrekening voordat de frauduleus verkregen gelden erop gestort werden, leeg was gemaakt - ook als toevalligheden kunnen worden aangemerkt, passen deze ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die als geldezel fungeert.<sup>5</sup> Hiervan gaat de commissie ook uit nu de consument de door de bank gemotiveerde stellingen dat hij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude, onvoldoende heeft weersproken. Hierbij neemt de commissie het volgende in overweging.
- 3.8 Anders dan door de consument werd verondersteld, wordt hij er door de bank niet van verdacht de fraude te hebben gepleegd, maar verdenkt de bank hem ervan de fraude de hebben *gefaciliteerd* door zijn bankpas met pincode aan een derde ter beschikking te stellen. De commissie oordeelt dat de consument niets naar voren heeft gebracht dat kan ontzenuwen dat hij op enige wijze betrokken is geweest bij de fraude. Daarmee is sprake van betrokkenheid bij fraude. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat door de consument geen aannemelijke verklaring is gegeven voor het feit dat de pincode bij derden bekend is geraakt. Hij heeft te kennen gegeven dat hij deze nergens heeft genoteerd en dat hij deze met niemand heeft gedeeld. Het is echter uitgesloten dat deze kan worden geraden. Ook is het niet aannemelijk dat de pincode door iemand is afgekeken. De laatste geldopname heeft plaatsgevonden op 8 december 2019.

---

<sup>5</sup> Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752.

De ervaring leert dat criminelen niet wachten met het plegen van fraude maar dat zij gelijk hun slag slaan. Als de consument bij de opname van 8 december 2019 zou zijn afgekeken, dan is aannemelijk dat de fraude kort daarna zou hebben plaatsgevonden en dat criminelen niet zouden hebben gewacht.

#### *Tussenconclusie EVR-registratie*

- 3.9 De commissie is van oordeel dat alle feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden tot de conclusie dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR, de conclusie heeft mogen trekken dat hij betrokken was bij de fraude (in de zin van het fungeren als geldezel).
- 3.10 Het bovenstaande brengt mee dat naar het oordeel van de commissie in voldoende mate is komen vast te staan dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld en dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

#### *Proportionaliteit van de registratie in het EVR*

- 3.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c 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 (Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.
- 3.12 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat zijn belang bij de registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. Ter zitting is door de consument naar voren gebracht dat hij -na het beëindigen van de bancaire relatie- er niet in is geslaagd om een eigen bankrekening te openen en dat bedragen die hem toekomen op de bankrekening van zijn moeder worden gestort. Afgezien daarvan heeft de consument verder geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat hij door de externe registraties onevenredig hard wordt geraakt. De bank heeft daarop te kennen gegeven dat de consument een basisbankrekening op zijn eigen naam kan aanvragen. Met deze bankrekening kan de consument deelnemen aan het betalingsverkeer.
- 3.13 De commissie is van oordeel dat bij het bepalen van de duur van een registratie alle omstandigheden van het geval moeten worden meegewogen. De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren.



Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van zijn bankrekening derden konden worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers.

- 3.14 Gelet op het (op dit moment) ontbreken van een toereikende onderbouwing van de consument van een concreet belang, is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie.
- 3.15 De commissie meent dat in dit geval echter ook rekening dient te worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden die eerder door de consument naar voren zijn gebracht en die zij tijdens de mondelinge behandeling heeft geconstateerd. De commissie heeft uit het betoog van de bank begrepen dat de rol van de consument bij de fraude beperkt was (gefaciliteerd in plaats van gepleegd). Bovendien heeft de commissie geconstateerd dat het hier een kwetsbare man betreft die begeleiding bij zijn leven nodig heeft en waarvan zijn gedrag hem niet ten volle kan worden toegerekend. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de consument momenteel reeds begeleid woont en er, zo heeft zij tijdens de mondelinge behandeling begrepen, verdere maatregelen op stapel staan. De commissie is van oordeel dat voornoemde omstandigheden moeten worden meegewogen en dat een kortere registratieduur daarom op zijn plaats is. Alles afwegend acht de commissie een registratieduur van vier jaar proportioneel. De commissie oordeelt daarom dat de bank de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar vier jaar met als einddatum 18 december 2023. Na deze datum is de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet langer zichtbaar voor andere bancaire instellingen of geldverstrekkers.

*De rechtmatigheid van de registratie in het Incidentenregister*

- 3.16 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. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat de bank de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot vier jaar met als einddatum 18 december 2023.

*De rechtmatigheid van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR*

- 3.17 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op terecht gronden tot registratie in het IVR, dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld, mocht overgaan, wordt het volgende overwogen.

- 3.18 De hiervoor genoemde registers 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. Op deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing.
- 3.19 Met verwijzing naar de overwegingen hiervoor, merkt de commissie op dat de bank ook ten aanzien van de registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG een proportionaliteitsafweging dient te maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in die registers zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij dient zij de belangen van de consument mee te wegen.
- 3.20 De bank heeft de gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in de interne registers. Hiervóór is vastgesteld dat tegen consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, zoals dit in artikel 33 lid 2 sub b UAVG is bepaald, ook voldoende is om de registratie in de onderhavige registers te handhaven. De commissie acht de duur van deze registraties niet disproportioneel. Zij overweegt dat, gelet op de bovenomschreven gebeurtenissen, van de bank niet mag worden verwacht dat zij eerder een bankrelatie – anders dan terzake een basisrekening – met consument zal onderhouden. Daarbij neemt zij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze de consument na afloop van de duur van de externe registraties niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.
- 3.21 De commissie oordeelt daarom dat de bank de registratietermijn van acht jaar ten aanzien van de registratie van de persoonsgegevens van consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie mag handhaven. De commissie wijst de vordering van de consument op dit punt af.

#### *Eindconclusie*

- 3.22 De commissie is van oordeel dat de registraties in het EVR en het Incidentenregister terecht zijn maar dat de duur daarvan dient te worden verkort naar vier jaar met einddatum 18 december 2023. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen voor acht jaar worden gehandhaafd.

#### *Kosten juridische bijstand*

- 3.23 Gelet op het feit dat de vorderingen van de consument gedeeltelijk zijn toegewezen, zal de commissie de bank in de kosten van de procedure veroordelen.

Gelet op het feit dat de toegewezen vordering van de consument van onbepaalde waarde is en het Liquidatietarief van Kifid voor die categorie vorderingen geen tarief kent, wordt aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak. De kosten van de procedure aan de zijde van de consument worden door de commissie vastgesteld op € 800,- (twee punten x tarief V Kifid).

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist het volgende.

Binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing naar partijen is verstuurd;

(i) dient de bank de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR te verkorten naar vier jaar. De registraties in het Incidentenregister en het EVR eindigen derhalve op 18 december 2023;

(ii) dient de bank een bedrag van € 800,- aan de consument te vergoeden.

De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage**

### **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 vormen, 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 roepen, 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:

(...)

**b.** indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (...)