

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0690  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.M.T. Wigger,  
leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 25 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 30 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

## **Samenvatting**

Registratie persoonsgegevens. De bank verwijt de consument dat hij bij Whatsapp-fraude betrokken is geweest en heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie opgezegd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers maar in ieder geval verkorting van de duur van de registraties en herstel van de bancaire relatie. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers voor de duur van acht jaar voldoende grond aanwezig is en dit ook proportioneel is. De bank mag de registraties daarom handhaven en zij hoeft de relatie met de consument niet te herstellen. De vordering is afgewezen.

### **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 klachtbrief van de gemachtigde van de consument met het klachtformulier; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument inhoudende het verzoek om op een hoorzitting zijn standpunten nader toe te lichten.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 april 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn advocaat mr. R. Akkaya. Ook de bank was aanwezig.
- I.3 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 een betaalrekening aan bij de bank waarvoor hij een betaalpas en een toegangscode had. Met de betaalrekening kon de consument internetnetbankieren en mobielbankieren.
- 2.2 Op 26 januari 2020 is een andere klant van de bank het slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude. Door deze fraude is een bedrag van € 1.569,98 ten onrechte van de betaalrekening van de andere klant afgeboekt en op de betaalrekening van de consument bijgeschreven. De andere klant heeft aangifte van fraude gedaan. Het proces-verbaal van de aangifte maakt onderdeel uit van het dossier.
- 2.3 Per brief van 24 februari 2020 heeft de bank de consument bericht dat zij de relatie met hem zal beëindigen en de persoonsgegevens van de consument zal opnemen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van 8 jaar.
- 2.4 De consument heeft hiertegen, bij monde van zijn gemachtigde, bezwaar gemaakt en gesteld dat hij niet betrokken is geweest bij de fraude, hij geen enkel profijt heeft gehad van de fraude, hij zelf slachtoffer is geworden en hij heeft de bank verzocht de relatie te herstellen en zijn gegevens uit de registers te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Vervolgens hebben partijen gecorrespondeerd maar dat heeft niet tot oplossing geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend. De consument heeft inmiddels een betaalrekening bij een andere bank.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De bank mocht de relatie met de consument niet beëindigen en zij mocht zijn gegevens ook niet opnemen in de interne en externe registers. De consument is niet betrokken geweest bij fraude. Hij is zelf slachtoffer geworden waarbij een bekende misbruik heeft gemaakt van zijn bankgegevens. De consument leeft van een bijstandsuitkering en hij had een schuld die hij moest aflossen. Een bekende van de consument beloofde voor hem een krediet aan te zullen vragen met gunstige aflossingsvoorwaarden. Voor die aanvraag had de bekende de bankpas van de consument nodig. De consument heeft deze verstrekt waarbij op de achterkant van de bankpas de pincode staat geschreven. Nadat de consument beseftte dat hij opgelicht was, heeft hij meermaals contact gezocht met de kennis maar hij heeft niets meer van hem vernomen. Het is voor de consument moeilijk de pincode te onthouden vanwege psychische klachten. Hij is neerslachtig en neemt daartegen medicijnen. Ook op de bankpas bij de nieuwe rekening die hij heeft moeten openen heeft hij zijn pincode geschreven.

- 2.6 De consument heeft vertrouwen gehad in de kennis en hij heeft hiermee onverstandig gehandeld. Dit zal hem niet meer overkomen, het is een les voor hem geweest en hij heeft spijt. De consument is een first offender en de kans op herhaling is klein. Het bedrag waarvoor is gefraudeerd is relatief gezien klein en de consument is onder behandeling van een psycholoog zodat hij meer grip op zijn gedrag en handelingen krijgt. De consument wordt onevenredig benadeeld door de registraties. Hij heeft een bankrekening moeten openen bij een bank die alleen online haar diensten aanbiedt zonder fysiek kantoor. De consument is genoodzaakt zijn bankzaken online en telefonisch te doen terwijl dat juist lastig voor hem is. Hij beheerst de Nederlandse taal ook niet goed en hij kan geen contant geld storten bij de online bank.
- 2.7 De consument vordert herstel van de bancaire relatie en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe registers van de bank. Subsidiair vordert de consument verkorting van de registratieduur.

*Het verweer*

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Hiertoe heeft de bank aangevoerd dat de bewuste registraties rechtmatig en proportioneel zijn. Zij verwijst hiervoor naar artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en stelt zich op het standpunt dat een gegronde verdenking bestaat dat de consument betrokken is geweest bij fraude als medeplichtige en/of zich schuldig heeft gemaakt aan medeplichtigheid aan witwassen en/of schuldwitwassen. Daarnaast heeft zij aangevoerd dat zij de relatie op grond van artikel 25 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) heeft mogen opzeggen.
- 2.9 De bank heeft de feiten en gebeurtenissen die hebben geleid tot de verdenking aan de consument uiteengezet. Deze luiden (kort en zakelijk weergegeven) als volgt.
- *Op de betaalrekening van de consument vonden vrijwel nooit transacties plaats die het bedrag van € 500,- overstegen. De consument maakte gebruik van internetbankieren. Daartoe heeft hij van de bank een e-identificatie ontvangen. Met de e-identificatie, betaalpas en strikt vertrouwelijke pincode, had de consument via internetbankieren toegang tot zijn rekening.*
  - *Op 22 maart 2015 heeft de consument aan zijn betaalrekening een mobiele telefoon gekoppeld met behulp van de e-identificatie, betaalpas en strikt vertrouwelijke pincode, zodat hij ook via zijn telefoon kon internetbankieren ofwel mobielbankieren.*
  - *Op 23 januari 2020 om 16:13 uur heeft de consument met de betaalpas een betaling gedaan bij een supermarkt in zijn woonplaats.*
  - *Later die dag, om 17:19 uur, heeft de consument via internetbankieren de limiet van de betaalpas voor geldautomaten verhoogd van € 1.000 naar € 10.000. Voor betaallautomaten heeft hij de limiet van de betaalpas verhoogd van € 2.500 naar € 10.000.*

Deze limietwijzigingen zijn ingesteld voor de periode van 23 tot en met 27 januari 2020. Op het moment van de limietwijzigingen was het saldo van de betaalrekening € 42,26.

- Om 20.04 uur op diezelfde dag, heeft de consument via internetbankieren “betaalalerts” ingesteld. Dit betekent, dat hij bericht krijgt wanneer het saldo op de betaalrekening wijzigt.
- Op 26 januari 2020 heeft de consument diverse transacties verricht. Om 11.32 uur heeft hij € 250,- contant op de betaalrekening gestort. Later die dag heeft de consument € 200,- overgemaakt via mobielbankieren naar [naam bedrijf], en om 12.52 uur heeft hij wederom een contante storting gedaan van € 150,-. Voorts heeft hij een bedrag van € 213,- overgemaakt naar [naam bedrijf] voor de aanschaf van zonnepanelen. Tot slot heeft hij om 17.42 uur € 0,10 betaald om te parkeren in [naam stad]. Er is ook een betaling gedaan bij een supermarkt.
- Diezelfde dag, om 17.46 uur, is een iPhone aan de betaalrekening gekoppeld, genaamd “iPhone 5” Voor het koppelen van een telefoon aan de betaalrekening, is de betaalpas en de daarbij behorende, strikt vertrouwelijke pincode, vereist. De pincode is bij het koppelen in één keer juist ingetoetst. Na het koppelen van de iPhone, heeft de consument op de in 2015 gekoppelde telefoon een pushbericht en SMS ontvangen waarin het volgende 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.”
- Eveneens op 26 januari 2020, heeft de benadeelde om 18.05 en om 18.07 uur een bedrag van in totaal € 1.569,98 overgeboekt naar de betaalrekening van de consument.
- Om 18.12 uur is met de betaalpas een bedrag van € 1.570,- opgenomen bij een geldautomaat in Rotterdam. De strikt vertrouwelijk pincode, is hierbij in één keer juist ingetoetst.
- Eveneens om 18.12 uur is met beide telefoons voor het laatst ingelogd op de betaalrekening.
- De Bank heeft op 26 januari 2020 om 18.13 uur de betaalpas geblokkeerd.
- Op 28 januari 2020 is de consument op kantoor geweest en heeft hij gevraagd wanneer hij zijn betaalpas weer zou kunnen gebruiken. De bank beschikt over de volgende contactnotitie: “Komt met vraag wanneer hij zijn rekening weer kan gebruiken. Geïnformeerd dat het fraudeonderzoek nog loopt en hij schriftelijk hierover geïnformeerd wordt.”
- Op 17 februari 2020 is de consument ook op kantoor geweest. De bank beschikt over de volgende contactnotitie: “dupl pas aangevraagd drh. is deze kwijt”.

2.10 Volgens de bank is het feitencomplex in deze zaak kenmerkend en past dit helemaal binnen de modus operandi van geldezels. Ook vindt zij de verklaring van de consument ongeloofwaardig omdat hij niet heeft toegelicht wanneer hij zijn betaalpas aan zijn kennis heeft gegeven, wie deze persoon is, hij geen informatie heeft verstrekt over de kredietaanvraag die zou zijn gedaan en hij geen aangifte heeft gedaan tegen de kennis. De bank heeft betwist dat het medicijngebruik leidt tot vergeetachtigheid en de consument daarom de pincode op de pas heeft moeten schrijven. De consument heeft meermaals tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Hij heeft de pas ten tijde van de limietophogingen en de fraude zelf nog gebruikt (althans hij heeft die transacties niet betwist).

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de bancaire relatie met de consument heeft mogen beëindigen en zij de persoonsgegevens van de consument voor de duur van 8 jaar mocht registreren in het incidentenregister, het EVR en het IVR.

#### *Juridisch kader registratie persoonsgegevens in het EVR*

3.2 Omdat opname van persoonsgegevens in het incidentenregister en het EVR, en 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.<sup>1</sup> 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, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.<sup>2</sup> 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. Tussen partijen is niet in geschil dat het op de rekening van de consument overgeboekte bedrag van € 1.569,98 afkomstig is uit fraude. Zij twisten echter over de vraag in hoeverre de consument hierbij betrokken is.

#### *Mocht de bank de consument registreren in het EVR?*

3.3 *IVR en de Gebeurtenissenadministratie* De commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden deze zaak leiden tot een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid van de consument bij de fraude. Zij overweegt hiertoe als volgt.

3.4 De commissie oordeelt dat het verhogen van de opnamelimiet, het instellen van betaalalerts, het koppelen van een andere mobiele telefoon aan de rekening, het ontvangen van de frauduleus verkregen gelden en het meteen daarna meteen contant opnemen, een en ander met gebruik van de betaalpas en invoering van de persoonlijke codes van de consument, en het contact opnemen met de bank nadat de betaalpas was geblokkeerd, passen bij het gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel optreedt. Dit leidt tot het feitelijke vermoeden dat de consument als geldezel heeft gehandeld. De consument heeft betoogd dat hij zelf ook slachtoffer van fraude is.

---

<sup>1</sup> Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) en Kifid GC 2017-717 onder 4.2, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

Maar hij heeft dit op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt. Integendeel, tijdens de hoorzitting heeft hij geen overtuigende verklaring kunnen geven over hoe de iPhone 5 van de fraudeur(s) aan zijn rekening is gekoppeld met gebruikmaking van zijn internetbankieren, hoe de verhoging van de paslimieten is geschied, hoe het kan zijn dat gebruik is gemaakt van zijn telefoon met zijn geheime toegangscode voor mobielbankieren en of hij zijn telefoon en die toegangscode aan de fraudeur(s) heeft afgegeven. Zelfs de achternaam van de bekende wist de consument zich niet te herinneren.

- 3.5 De consument heeft ook niet aannemelijk gemaakt dat de psychische klachten en de medicatie die hij daarvoor inneemt leiden tot vergeetachtigheid waardoor hij de pincode op de bankpas moet schrijven. Maar zelfs als verondersteld wordt dat de consument door medicijngebruik vergeetachtig is, doet dat niets af aan zijn eigen verantwoordelijkheid om zijn (pin)code(s) geheim te houden. Als de consument ervoor heeft gekozen zijn pincode op zijn bankpas te schrijven, heeft hij de slechtst denkbare optie gekozen. De gevolgen daarvan komen voor zijn risico. De commissie houdt het er bovendien voor dat de consument het sms-bericht en het pushbericht over de koppeling van de iPhone 5, die niet van de consument was, aan zijn rekeningen moet hebben ontvangen. Desgevraagd heeft de consument tijdens de hoorzitting verklaard dat hij de alerts niet altijd leest of begrijpt. De commissie vindt deze verklaring van de consument ongeloofwaardig en geen deugdelijke onderbouwing van de stelling van de consument dat hij niets van de fraude wist. De commissie concludeert dan ook dat de consument als geldezel betrokken is geweest bij de onderhavige WhatsApp-fraude.
- 3.6 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consumenten. Ook mag de duur van de registratie, die in deze zaak 8 jaar is, niet disproportioneel zijn.<sup>3</sup> De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank. In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij een bankrekening heeft moeten openen bij een online bank zonder fysiek kantoor en hij genoodzaakt is zijn bankzaken online en telefonisch te doen terwijl dat juist lastig voor hem is, omdat hij daarin niet thuis is en de Nederlandse taal niet goed beheerst.

---

<sup>3</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

3.7 Met de bank is de commissie van oordeel dat de laakbare gedragingen van de consument - hij heeft meegewerkt aan Whatsapp-fraude en aan de moedwillige benadeling van een andere klant van de bank – ernstig zijn en een bedreiging vormen voor de bank en voor de financiële sector in haar geheel en dat dit belang prevaleert boven het belang dat de consument heeft aangevoerd. De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat hij onevenredig hard geraakt wordt door de registratie voor de duur van 8 jaar. De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de consument. Maar bij afweging van de betrokken belangen moeten de belangen die de bank heeft aangevoerd prevaleren. De omstandigheid dat de consument een bankrekening heeft moeten openen bij een online bank maakt de registratie niet disproportioneel. De consument heeft de mogelijkheid onder het Convenant Basisbankrekening om een basisbetaalrekening bij de bank te openen zodat hij weer de gemakken van een fysiek bankkantoor heeft. Mocht de consument in de toekomst tegen andere concrete problemen aanlopen, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.<sup>4</sup> Maar gezien het voorgaande is de registratieduur van 8 jaren proportioneel.

*Mocht de bank de consument registreren in het Incidentenregister?*

3.8 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.<sup>5</sup> Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dat betekent dat de gegevens ook voor de duur van 8 jaren in het Incidentenregister blijven staan.

*Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie*

3.9 De consument heeft voorts doorhaling van registratie van zijn gegevens in het IVR gevorderd. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenregistratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

---

<sup>4</sup> Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.

<sup>5</sup> Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

De commissie gaat er daarom vanuit dat met de gevorderde verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

*Mocht de bank de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?*

3.10 De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude 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. De commissie wijst de vordering van de consument op dit punt af.

*Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?*

3.11 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de ABV bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.<sup>6</sup> In de onderhavige omstandigheden heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat door toedoen van de consument tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op wat de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de frauduleuze gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument is gevorderd.

*Conclusie*

3.12 De conclusie is dat de bank niet verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank hoeft de duur van deze registraties ook niet te verkorten. Tot slot hoeft de bank de bancaire relatie met de consument niet te herstellen en geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De klacht van de consument is dus ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>6</sup> Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.



*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 bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)**

#### **“2. Begripsbepalingen**

*In dit protocol wordt verstaan onder:*

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

#### **3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister**

**3.1.1** *Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, 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.”*

## **5 Extern Verwijzingsregister**

(...)

### **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.”

## **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:

(...)

**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 (...)

### **Wetboek van Strafvordering (Sv)**

#### **Artikel 350 Sv**

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 6:248 BW**

1. (...)

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.

### **Algemene Bankvoorwaarden (ABV)**

#### **Artikel 35 ABV**

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.*