

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0745  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. M.D.H. Nelemans, T.I. van Bommel-Scheffer,  
leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 januari 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 19 augustus 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, relevante onderdelen uit de ongedateerde verklaring van de vader van de consument en relevante onderdelen uit de transcriptie van het telefoongesprek tussen de bank en de consument van 24 maart 2020 omstreeks 15:39 uur

## **Samenvatting**

Klacht over de registratie in het IVR, EVR en Incidentenregister. Volgens de consument is niet voldaan aan de vereisten voor opname in de registers, omdat hij niet betrokken is bij de gepleegde Whatsappfraude. Daarnaast stelt de consument dat de bank heeft nagelaten de proportionaliteits-toets uit te voeren. De commissie is van oordeel dat de betrokkenheid van de consument bij de fraude in voldoende mate vaststaat. Niet is gebleken waarom het belang van de consument boven dat van de bank dient te prevaleren. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **I. 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; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 21 juni 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. L.F.M. Meles (advocaat). De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. I.H.C. Jans (advocaat).
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument hield tot enig moment twee bankrekeningen (hierna: ‘bankrekening 1’ en ‘bankrekening 2’) aan bij de bank. De consument gebruikte bankrekening 1 voor het ontvangen van onder meer toeslagen en salaris. Bankrekening 2 gebruikte de consument voor uitgaven. De vader van de consument was gevolmachtigde op de bankrekeningen. Verder bankierde de consument ook voor zijn onderneming bij de bank.
- 2.2 Op 23 maart 2020 om 22:17 uur heeft de consument van de bank een sms ontvangen met de melding:  
  
*“U heeft zojuist een toestel geregistreerd voor Rabobank online diensten. Herkent u dit niet? Bel dan de helpdesk: 0900-0905, vanuit buitenland +31887 226 622.”*
- 2.3 Op 24 maart 2020 om 06:51 uur heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarvan de bank geen notities heeft gemaakt en waarna geen acties zijn ondernomen. Om 12:00 uur is via de mobielbankieren applicatie van de consument een tijdelijke verhoging van het opnamelimit van bankrekening 1 ingesteld van € 5.000,-. Daarbij is gebruik gemaakt van de bankpas en pincode van de consument alsmede de QR-code van de random reader van de bank. Diezelfde dag zijn twee andere klanten van de bank slachtoffer geworden van WhatsAppfraude, die door de fraude onbedoeld een totaalbedrag van € 4.948,02 hebben overgemaakt naar bankrekening 1. Daarnaast zijn drie pogingen gedaan om een bedrag van € 600,- over te boeken van een bankrekening van een klant bij een andere bank naar bankrekening 1. Vrij kort na de overboekingen is met de bankpas van de consument een bedrag opgenomen van € 940,-. De pincode van de consument is daarbij in één keer juist ingetoetst.
- 2.4 Op 24 maart 2020 om 15:15 uur heeft de bank bankrekening 1 geblokkeerd en vervolgttransacties tegengehouden. Vervolgens heeft om 15:39 uur een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank, waarna ook de bankpas van de consument is geblokkeerd.
- 2.5 De consument en zijn vader hadden op enig moment een afspraak gemaakt bij de politie om op 2 april 2020 aangifte te doen. Op 3 april 2020 heeft de consument de bank per e-mail geïnformeerd dat hij afziet van het doen van aangifte. Op 24 augustus 2020 heeft de consument de politie per e-mail geïnformeerd dat hij toch aangifte wil doen vanwege de vermissing van zijn bankpas. Hierop is geen gevolg gegeven door de consument of de politie.

- 2.6 Op 22 april 2020 en op 1 mei 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor de maximale duur van acht jaar heeft geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Als reden voor de registraties heeft de bank in de brief vermeld dat zij heeft geconcludeerd dat hij bij de gepleegde fraude van 24 maart 2020 betrokken was of op enigerlei wijze daaraan heeft meegewerkt door zijn bankpas of rekening ter beschikking te stellen.
- 2.7 Op 24 april 2020 heeft de bank de consument in twee aparte brieven geïnformeerd dat zij de bancaire relatie met hem en zijn onderneming zal beëindigen met inachtneming van de opzegtermijn van twee maanden.
- 2.8 Op 1 oktober 2020 heeft de vertegenwoordiger van de consument per brief bezwaar gemaakt tegen de opname in de registers. Op 21 oktober 2020 heeft de bank de vertegenwoordiger van de consument per brief geïnformeerd dat zij de registraties handhaaft.

#### *De vordering en de klacht*

- 2.9 De consument vordert primair verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister en het IVR. Subsidiair vordert de consument alleen verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR. Meer subsidiair vordert de consument verkorting van de duur van de registraties. Daarnaast vordert de consument de kosten voor juridische bijstand conform het liquidatietarief.
- 2.10 De consument stelt dat de bank ten onrechte zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in de interne en externe registers. De opname van zijn persoonsgegevens is niet in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Ten eerste staat volgens de consument in onvoldoende mate vast dat hij zich op enigerlei wijze schuldig heeft gemaakt aan fraude of enig ander strafbaar feit. De consument had geen motief om mee te werken aan de frauduleuze overboeking op zijn bankrekening. De consument stond er financieel goed voor en zijn ouders keken dagelijks mee op de bankrekening. De vader van de consument is namelijk gevolmachtigd over zijn bankrekeningen. De consument weet niet wanneer hij zijn bankpas is verloren, omdat hij daarvan sporadisch gebruik maakt. De consument gebruikt veelal ApplePay. Verder heeft de consument gedragingen laten zien die niet passen bij een daadwerkelijk verdacht persoon. Zo heeft de consument het advies van de bank opgevolgd om zijn bankpas te laten blokkeren, vóórdat hij ervan op de hoogte was wat er met zijn bankrekening is gebeurd. Bovendien heeft de consument door zijn handelen kunnen voorkomen dat de resterende gelden van zijn bankrekening zijn opgenomen. De consument heeft vervolgens actief meegewerkt aan de retourboekingen.

Ten tweede stelt de consument dat de bank heeft nagelaten de dubbele proportionaliteits-toets uit te voeren. De bank heeft nagelaten rekening te houden met de (geringe) schade en de mate van bewijs. Daarnaast heeft de bank onvoldoende acht geslagen op de persoonlijke omstandigheden van de consument. De consument is nog jong en heeft nooit iets op zijn kerfstok gehad. De consument ervaart emotionele schade vanwege het gevoel buiten de maatschappij te worden geplaatst en de stress die de onterechte beschuldiging hem geeft. Daarnaast heeft de kwestie financiële gevolgen voor de consument, omdat hij niet in staat is geweest om toeslagen te ontvangen en omdat hij verantwoording heeft moeten afleggen bij zijn werkgever.

#### *Het verweer*

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat het om?*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank terecht de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers terecht is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

#### Externe registers

##### *Voorwaarden voor registratie in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR)*

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het Protocol, de AVG en de UAVG.

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor de consument ernstige gevolgen kan hebben (bijvoorbeeld geen bankrekening of hypotheek meer krijgen), moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 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).

Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het Protocol 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 ook voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

- 3.4 De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanige 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. 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.<sup>2</sup> 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. 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 Protocol, zie de bijlage).

*Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR?*

- 3.5 De commissie is met de bank van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Om die reden is de commissie van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het EVR. De commissie volgt zodoende niet het standpunt van de consument dat sprake kan zijn van een alternatief scenario waarin hij daadwerkelijk zijn pas (en pincode) is verloren en dat derden (zonder zijn toestemming) toegang hebben weten te krijgen tot zijn mobielbankieren applicatie. De commissie gaat daarbij uit van het volgende.

*A) Medewerking rekeninghouder is nodig bij opname frauduleuze overboekingen*

- 3.6 De commissie is van oordeel dat het overboeken van een geldbedrag naar een bepaald rekeningnummer niet zonder reden gebeurt. Zoiets is alleen mogelijk met medewerking van de rekeninghouder, aangezien de rekeninghouder als enige bevoegd is om met de bankpas en pincode toegang tot de rekening te krijgen en geld op te nemen. De rekeninghouder is daarbij de enige die zijn pincode behoort te kennen.
- 3.7 De consument heeft naar het oordeel van de commissie niet kunnen verklaren hoe zowel zijn bankpas als zijn pincode in onbevoegde handen zijn geraakt.

---

<sup>2</sup> Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3., te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Bovendien is de pincode van de consument in één keer juist ingetoetst. Het is onwaarschijnlijk dat de pincode in één keer juist door een onbevoegde derde wordt geraden. Bovendien is het onwaarschijnlijk dat de pincode is afgekeken, nu de consument volgens zijn eigen verklaring vooral gebruik maakte van ApplePay.

*B) De verklaringen van de consument zijn onaannemelijk*

3.8 De commissie is verder van oordeel dat de consument tegenstrijdige verklaringen heeft gegeven omtrent hetgeen is voorgevallen die duiden op zijn betrokkenheid bij de fraude. Dit blijkt uit het volgende.

*i) Onaannemelijk dat in de ochtend van 24 maart 2020 een melding is gemaakt*

3.9 De commissie acht het onaannemelijk dat de consument in de ochtend van 24 maart 2020 tijdens een telefoongesprek melding bij de bank heeft gemaakt van de verloren bankpas. Hoewel de bank aanvankelijk heeft betwist dat in de ochtend een telefoongesprek met de consument heeft plaatsgevonden, heeft de bank dit gesprek wel in haar verweer genoemd onder de 'feiten en omstandigheden'. Daarbij heeft de bank wel gesteld dat er (in ieder geval) geen notities zijn gemaakt van het gesprek en dat er geen acties zijn uitgevoerd. De commissie stelt hierdoor vast dat de bank niet uitsluit dat dit telefoongesprek heeft plaatsgevonden. Verder neemt de commissie mee dat de consument heeft gesteld dat de bank hem in dat gesprek heeft geadviseerd om via de mobielbankieren applicatie een nieuwe pas aan te vragen, zodat de oude pas geblokkeerd zou worden. Niet is gebleken dat de consument dit advies van de bank heeft opgevolgd. Daarnaast acht de commissie aannemelijk, zoals de bank heeft gesteld, dat de bank bij een melding van diefstal of verlies direct de bankpas blokkeert. Ook dit is niet in de ochtend van 24 maart 2020 gebeurd.

*ii) De consument geeft wisselende verklaringen over wat er met zijn bankpas is gebeurd*

3.10 Verder merkt de commissie op dat de consument diverse verklaringen heeft gegeven omtrent zijn verloren bankpas die niet met elkaar overeenstemmen.

3.11 Zo blijkt uit het bezwaarschrift van zijn vertegenwoordiger van 1 oktober 2020 dat de consument direct ná het telefoongesprek met de bank 's ochtends zijn familie via Whatsapp heeft geïnformeerd over het verlies van zijn bankpas. In de bijgevoegde afschriften van het Whatsappgesprek staat: "Goedemorgen, bankpas gisteren verloren, is inmiddels geblokkeerd." Daarnaast wordt in het bezwaarschrift van 1 oktober 2020 gesteld dat de consument geen enkel moment heeft doorgehad dat zijn bankpas was gestolen. Dat staat haaks op het Whatsappbericht van de consument aan zijn familie.

3.12 Uit de bankadministratie van de bank is gebleken dat de consument op 24 maart 2020 om 15:39 uur heeft gemeld dat hij zijn bankpas is verloren en dat dit waarschijnlijk de dag ervoor is gebeurd.

Uit de transcriptie van het gesprek volgt niet dat de consument eerder die dag hiervan melding heeft gemaakt. Deze verklaring stemt niet overeen met de inhoud van het bezwaarschrift van de vertegenwoordiger van 1 oktober 2020, waarin staat dat de consument 's ochtends naar aanleiding van de melding van de bank heeft ontdekt dat hij zijn pas is verloren en vervolgens contact heeft opgenomen met de bank.

- 3.13 De commissie concludeert dat de verklaringen van de consument omtrent het (ontdekken van het) verlies van zijn bankpas niet consistent zijn of met elkaar in overeenstemming zijn. Enerzijds hebben beide partijen verklaard dat de consument op 23 maart 2020 zijn bankpas is verloren. Dit volgt immers zowel uit het Whatsappgesprek dat de consument voerde met zijn familie als de verklaring van de bank over het telefoongesprek dat 's middags plaatsvond op 24 maart 2020. Anderzijds heeft de consument verklaard dat hij eraan twijfelde of hij zijn bankpas was verloren en wanneer dit is gebeurd. Uit de transcriptie van het gesprek van 15:39 uur op 24 maart 2020 volgt echter dat de consument er wel redelijk zeker van was dat hij zijn pas is verloren en dat dit waarschijnlijk de dag ervoor had plaatsgevonden. Daarbij heeft de consument niet verwezen naar een telefoongesprek dat die ochtend zou hebben plaatsgevonden. Verder acht de commissie het opmerkelijk dat ook de vader van de consument in zijn schriftelijke verklaring over de kwestie geen melding heeft gemaakt van de verloren bankpas, terwijl de consument zijn familie die ochtend daarover zou hebben ingelicht.

*iii) Niet is gebleken dat er melding is gemaakt door de consument van het onbekende toestel*

- 3.14 Het valt de commissie verder op dat de consument alleen heeft gesproken over de melding van de verloren bankpas. De consument heeft bevestigd dat hij via een sms door de bank op 23 maart 2020 is geïnformeerd over een onbekend toestel dat aan zijn mobielbankieren applicatie was gekoppeld. Aannemelijk is dat dit toestel wel een rol moet hebben gespeeld bij de fraude. Niet is gebleken dat de consument bij de bank heeft gemeld dat er ook een onbekend toestel aan zijn bankrekening was gekoppeld. Het had op de weg van de consument gelegen om ook hiervan melding te maken bij de bank.

*De proportionaliteit van de EVR-registratie*

- 3.15 De bank dient bij de registratie het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dit is neergelegd in artikel 5.2.1 sub c van het Protocol. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. Betrokkenen die verwijdering of verkorting van de duur van hun registratie wensen, moeten aanvoeren waarom zij disproportioneel worden geraakt in hun belangen en waarom hun belangen zwaarder wegen dan die van de bank.

- 3.16 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom haar belang, het belang van haar klanten en dat van de financiële sector beschermd moet worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. Volgens de bank vormen de gedragingen van de consument een bedreiging voor de (financiële) belangen van de bank en voor de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het register is bedoeld om nieuwe gevallen van oplichting te voorkomen.
- 3.17 Gelet op het misbruik dat met de bankrekening van de consument heeft kunnen plaatsvinden en de meerdere (potentiële) gedupeerden, volgt de commissie het standpunt van de bank dat het belang van de bank bij het extern registreren van zijn persoonsgegevens zwaarder weegt dat het belang van de consument. Dat de uiteindelijke schade beperkt is gebleven, maakt het belang van de bank in dit geval niet minder groot. Hoewel de consument diverse omstandigheden heeft aangehaald, heeft hij deze omstandigheden onvoldoende onderbouwd. Evenmin heeft de consument voldoende onderbouwd waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van de bank in het kader van de proportionaliteit van de externe registratie van zijn persoonsgegevens. De leeftijd van de consument speelt naar het oordeel van de commissie in dit geval ook geen rol van betekenis. De consument is geboren in 1974 en kan daarom niet meer als ‘jong’ worden aangemerkt bij de beoordeling of de registratie proportioneel is.<sup>3</sup> Doorgaans wordt door de commissie de leeftijd van adolescentie aangenomen als ‘jong’, te weten de leeftijd tot circa 20 jaar. Daarbij is leeftijd op zichzelf onvoldoende grond om over te gaan tot verkorting van de registratieduur.<sup>4</sup> De commissie is zodoende van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR voor de duur van acht jaar terecht is en proportioneel.

*Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?*

- 3.18 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd.

### Interne registers

*Voorwaarden registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR*

- 3.19 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

---

<sup>3</sup> Vergelijk onder meer Kifid GC nrs 2021-0656 (overweging 3.13) en 2020-1019 (overwegingen 3.2), te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>4</sup> Kifid GC 2020-948 (overweging 3.15), te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



3.20 Deze 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 zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

3.21 Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van (betrokkenheid bij) fraude. Deze vaststelling is op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG voldoende om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

#### *Proportionaliteit van de interne registraties*

3.22 Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan. Daarbij acht de commissie een registratieduur van acht jaren voor de interne registraties ook proportioneel.

#### *Kosten voor juridische bijstand*

3.23 Nu uit het voorgaande blijkt dat de vordering van de consument wordt afgewezen, bestaat er geen grond om kosten voor juridische bijstand conform het liquidatietarief van Kifid toe te wijzen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

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

## **Bijlagen**

### **Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

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

### **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:

(...)

*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 (...)*

### **Relevante onderdelen uit de verklaring van de vader van de consument**

“24 maart waren we bezig een vlonder af te maken en er zou geld moeten binnen komen op de rekening van mijn zoon. Toen ik om een uur of 3 even keek was er wel geld binnengekomen maar niet van de werkgever. Ik heb mijn zoon toen gebeld en gevraagd wat dit allemaal was. Hij wist het ook niet maar samen waren we het er wel over eens dat dit geen zuivere koffie was. We hebben besloten om aangifte bij de politie te doen en een afspraak gemaakt voor diezelfde avond om 17:00 uur. Daar zijn we ook heengegaan, helaas was er een dubbele afspraak gemaakt dus werd ons verzocht door de politie (...) om de aangifte digitaal te doen en als er dan nog vragen waren zou ze voor 2 april (de volgende afspraak) terug bellen.

Ik ben meegegaan omdat ik sinds jaar en dag (ongeveer 20 jaar) al meekijk bij de financiën, om te proberen dit in goede banen te houden. 2 april zou mijn zoon de aangifte mondeling toe gaan lichten en tekenen.

Daar mijn zoon overdag geen telefoon mag gebruiken belde (...) mij en adviseerde om geen aangifte te doen want als er niet bewezen kon worden dat mijn zoon niet schuldig was aan de geldezelpraktijken hij een misdaad pleegde en er kwam zo wie zo een aangifte van de benadeelde persoon. Er was op die dag € 940 opgenomen van de geblokkeerde rekening. Het andere geld is weer allemaal teruggestort aan degenen die het overgemaakt hadden.

Uiteindelijk (3 april) heeft mijn zoon een e-mail naar de politie gestuurd dat hij afziet van aangifte.

De 25<sup>e</sup> maart heb ik contact gehad met (...) van [de bank], die had mijn zoon een dag tevoren aan de telefoon gehad en gaf de indruk aan mijn zoon dat het verhaal dat hij vertelde geloof waardig was.’

### **Relevante onderdelen uit de transcriptie van het telefoongesprek tussen de bank en de consument van 24 maart 2020 omstreeks 15:39 uur**

[de bank]: “Goedemiddag (...). U bent uw pas verloren?”

[de consument]: “Ja, ik ben a) ben mijn pas verloren gisteren en daar ben ik een beetje laat achter gekomen, omdat ik tegenwoordig alles met Apple Pay betaal, enz., enz. En nu kijk ik op mijn rekening en ik zie ook allerlei rare dingen op mijn rekening, in mijn, eh mijn rekeningoverzicht verschijnen waar ik eh eh niet heel erg blij van word laat ik het zo zeggen.”

(...)

[de consument]: “Ja, de (...) want de (...) heeft mijn vader, maar ik ben de (...) verloren. Gister waarschijnlijk onderweg eh eh van werk naar huis. Daar heb ik geen erg in gehad en ehm wat ik al aan geef ik betaal tegenwoordig alles met Apple Pay en ik heb nauwelijks die pas bij mij, behalve als ik hem een keertje nodig heb voor werk of zo voor te legitimeren. Ik, ehm, dat ik hem dan fysiek moet meenemen, maar nu



*zie ik, dus ik kijk nu toevallig en ik zie allerlei rare transacties op mijn rekening  
verschijnen.”*