

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0060

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	24 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Privacyklacht. In het klantherkenningsproces vraagt de bank om een scan van een identiteitsdocument en om een selfie(foto) op te sturen. Volgens de consument maakt de bank daarmee inbreuk op zijn privacy en zijn er voldoende andere manieren om hem als klant te herkennen. De commissie is van oordeel dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij de wijze waarop zij haar klantherkenningsproces heeft ingericht en dat daarbij geen sprake is van verwerking van biometrische gegevens zoals bedoeld in de AVG. De bank heeft bovendien een bepaalde mate van beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar klantherkenningsproces wenst in te richten en biedt een alternatief aan, te weten een fysiek klantherkenningsproces op het kantoor van de bank. De bank kan van de consument de medewerking aan haar klantherkenningsproces verlangen. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 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 heeft een betaalrekening bij de bank en de minderjarige dochter van de consument heeft een 'KinderToekomst'-spaarrekening en 'Jongerengroei'-rekening bij de bank. Op de overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van de bank van toepassing.
- 2.2 In mei 2023 heeft de consument contact met de bank opgenomen en een beschikking van de rechtbank opgestuurd waaruit blijkt dat de achternaam van zijn minderjarige dochter is gewijzigd. De consument heeft daarbij als wettelijk vertegenwoordiger van zijn dochter de bank verzocht om de naamswijziging te verwerken.
- 2.3 Voor de verificatie van de identiteit van de consument als wettelijke vertegenwoordiger van zijn dochter maakt de bank gebruik van een zogenoemd herkenningsproces. De consument is gevraagd om via een beveiligde verbinding een scan van zijn identiteitsdocument op te sturen. De bank heeft vervolgens de consument verzocht om een selfie(foto) op te sturen, bedoeld om deze te vergelijken met de foto op het identiteitsdocument (paspoort). Volgens de bank is dat nodig om te controleren of zij daadwerkelijk met de consument contact hebben.
- 2.4 De consument heeft geen selfie(foto) aangeleverd. De bank heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld dat zij het klantherkenningsproces niet heeft kunnen afronden en zij daarom de door de consument gevraagde wijziging niet doorvoert.
- 2.5 De consument heeft tevergeefs bij de bank geklaagd over het klantherkenningsproces. De consument heeft het geschil met de bank vervolgens ter beoordeling aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.6 Volgens de consument is het aanleveren van een selfie(foto) een inbreuk op zijn privacy. De consument heeft verwezen naar informatie van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) over wanneer een organisatie gezichtsherkenning mag inzetten. Verwerking van biometrische gegevens is op grond van de AVG¹ niet toegestaan tenzij daarvoor (uitdrukkelijke) toestemming is gegeven of als een wettelijke uitzondering geldt op het verbod om deze bijzondere persoonsgegevens te verwerken. De verwerking moet dan noodzakelijk zijn voor authenticatie of beveiliging. Deze uitzondering staat in de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Die noodzaak is er echter niet snel. Het moet gaan om een zwaarwegend algemeen belang. Bijvoorbeeld de beveiliging van een kerncentrale of van staatsgeheime informatie.
- 2.7 Volgens de consument is het ook niet nodig voor de bank om hem als klant te herkennen via een selfiefoto.

¹ Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/ 679).

In plaats van een foto aan te leveren zou er ook een overleg kunnen plaatsvinden in de beveiligde (online) omgeving van de bank. Nu gebeurt dit buiten de beveiligde omgeving (via Teams). Het is bovendien vreemd dat de bank zeker wil zijn van de persoon in kwestie met een foto. Op het moment dat de consument toegang wil hebben tot zijn geld is een vingerafdruk of code voldoende om toegang te krijgen tot de beveiligde app en kan hij geld overmaken. Deze controle zou ook voldoende moeten zijn voor een identiteitscheck. Volgens de consument biedt contact via een beveiligde inlog, foto's van een paspoort of ID, correspondentie via het bekende e-mail adres, en het live spreken via beeldbellen, voldoende mogelijkheden om de klant te herkennen. Van hem kan niet worden gevergd dat hij naar een bankkantoor in een andere stad reist. Volgens de consument moet er, als de bank kantoren sluit, een goed en veilig alternatief zijn in het beheer van de bank. De consument vraagt zich af of de werkwijze van de bank wel is toegestaan.

- 2.8 Daarnaast is de consument van mening dat als de bank informatie ontvangt waaruit blijkt dat de bankadministratie moet worden aangepast, zij een actieve houding moet hebben door een onderzoek in te stellen en te zorgen dat de informatie bij de bank correct wordt verwerkt. In dit geval gaat het om de beschikking van de rechtbank waaruit de naamswijziging van de dochter blijkt. De consument vordert dat de bank daar naar dient te handelen. Als de bank dit niet doet, wil de consument dat de bank de rekeningen van zijn dochter loskoppelt van zijn account zodat hij daar op een later tijdstip niet op kan worden aangesproken.

Het verweer

- 2.9 De bank voert verweer 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 gesteld voor de vraag of de bank bij haar klantherkenningsproces een scan van een identiteitsdocument in combinatie met het opsturen van een selfie(foto) van de consument mag vragen.

Juridisch kader verwerken persoonsgegevens

- 3.2 Het opvragen van een scan van een identiteitsdocument in combinatie met het opsturen van een selfie(foto) is een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de AVG. Het verwerken van 'gewone' persoonsgegevens is alleen toegestaan als de verwerking voldoet aan de eisen van artikel 5 AVG en is gebaseerd op een van de in artikel 6 lid 1 AVG genoemde grondslagen.

Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is voor het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank).² Naast gewone persoonsgegevens onderscheidt de AVG ook 'bijzondere' persoonsgegevens ingevolge artikel 9 AVG. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld biometrische gegevens.³

Is sprake van de verwerking van biometrische gegevens?

- 3.3 De commissie gaat eerst in op de vraag of het hierbij om biometrische gegevens gaat zoals door de consument wordt gesteld. Uit artikel 9 AVG volgt dat verwerking van biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon verboden is⁴, tenzij sprake is van een uitzondering⁵.
- 3.4 De bank heeft toegelicht dat bij het betreffende klantherkenningsproces de klant eerst een scan van het identiteitsdocument aanlevert. De bank controleert of dit document echt is. Daarnaast maakt de klant een selfie die hij aan de bank stuurt. De bank controleert vervolgens of degene die het identiteitsdocument aanlevert daadwerkelijk de persoon is die daarin staat. Ook controleert de bank of de persoon live in het proces zit en of het niet iemand anders is die een 'deep fake' of foto van een foto laat zien. De controles vinden plaats niet via Teams maar via een beveiligde verbinding. De bank legt enkel het resultaat van de klantherkenning vast en het nummer van het identiteitsdocument dat hiervoor is gebruikt, aldus de bank. Als de vergelijking uitwijst dat de bank contact heeft met de juiste persoon, worden de selfie en de scan verwijderd.
- 3.5 De commissie heeft in dit geval niet kunnen vaststellen dat met het opvragen van een zelfiefoto, en het daarbij door de bank toegelichte proces (zie hierboven), sprake is van 'verwerking van biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon'. Het enkele feit dat een zelfiefoto moet worden aangeleverd maakt nog niet dat biometrische gegevens worden verwerkt door de bank. De commissie verwijst hierbij naar eerdere uitspraken en de daarbij gepubliceerde adviesrapporten van twee deskundigen.⁶ Daarbij is in het advies van prof. mr. A. Berlee⁷ onder ander het volgende opgenomen⁸:

"17. Het is dus niet zo dat een video-opname vanzelfsprekend de verwerking van biometrische gegevens met zich meebrengt. In dit kader is overweging 51 bij de AVG ook relevant waarin staat dat:

² Artikel 6 lid 1 onder f AVG.

³ Vergelijk GC Kifid 2023-0714B; te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

⁴ Artikel 9 lid 1 AVG; tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁵ Uit artikel 9 lid 2 AVG volgt dat dat artikel 9 lid 1 AVG niet van toepassing is als aan een van de in artikel 9 lid 2 AVG genoemde voorwaarden is voldaan.

⁶ Te weten GC Kifid 2024-0631; te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

⁷ Advies aan Kifid inzake wijze van identificatie en verificatie en de inzet van biometrie daarbij bezien vanuit de vereisten van de AVG van 11 juli 2023 van prof. mr. A. Berlee, hoogleraar gegevensbescherming en privacyrecht aan de Open Universiteit.

⁸ Zie GC Kifid 2024-0631, overweging 3.14.

“[...] de verwerking van foto's mag niet systematisch worden beschouwd als verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, aangezien foto's alleen onder de definitie van biometrische gegevens vallen wanneer zij worden verwerkt met behulp van bepaalde technische middelen die de unieke identificatie of authenticatie van een natuurlijke persoon mogelijk maken. [...]”

(...) De verwerking moet dus niet enkel het doel hebben de unieke identificatie of authenticatie mogelijk te maken, maar dit dient tevens het gevolg te zijn van een specifieke technische verwerking. (...)

21. Er is evenwel géén sprake van de verwerking van biometrische gegevens wanneer bijvoorbeeld een potentiële klant wordt gevraagd om in een video-opname bepaalde handelingen uit te voeren zoals het heen en weer bewegen van het hoofd, of dat op afstand een video-opname wordt gebruikt om door iemand (in opdracht) van de financiële dienstverlener vervolgens te worden beoordeeld of deze persoon overeenkomt met de foto op het al eerder aangeleverde kopie identiteitsdocument of het identiteitsdocument dat werd getoond in de video-opname. In deze voorgaande gevallen wordt de video-opname gebruikt voor de unieke identificatie, maar is er geen sprake van dat het de technische middelen zijn die tot deze unieke identificatie of authenticatie te komen. Dit is anders bij bijvoorbeeld het softwarematig vergelijken van een vingerafdruk met een vingerafdruk opgeslagen in het paspoort, of de inzet van gezichtsherkenningsoftware die bepaalde punten op het gezicht gebruikt en de afstand daartussen meet om deze te vergelijken met een database met templates van gezichten.”

- 3.6 Zoals de bank heeft toegelicht wordt de zelfiefoto gevraagd om deze te vergelijken met de foto op het identiteitsdocument en te controleren of de betreffende persoon 'live' in het proces zit. Het feit dat het gaat om een zelfiefoto, maakt niet dat daarmee biometrische gegevens moeten worden verstrekt of dat biometrische gegevens van de consument door de bank worden verwerkt. Het is niet gesteld of gebleken dat er bijvoorbeeld sprake is van een softwarematige vergelijking of de inzet van gezichtsherkenningsoftware die bepaalde punten op het gezicht gebruikt en de afstand daartussen meet om deze te vergelijken met een database met templates van gezichten. De consument heeft ook verder niet nader onderbouwd op welke mogelijke wijze de bank hierbij daadwerkelijk biometrische gegevens voor de unieke identificatie van de persoon gebruikt en/of verwerkt. Het vergelijken van een zelfiefoto met de foto op het (gescande) identiteitsdocument is niet een dergelijke unieke identificatie op basis van biometrische gegevens.

Voldoet de verwerking van persoonsgegevens aan artikel 6 AVG?

- 3.7 Nu niet is komen vast te staan dat sprake is van een verwerking van 'bijzondere' persoonsgegevens, gaat de commissie er vanuit dat (uitsluitend) sprake is van verwerking van 'gewone' persoonsgegevens.

De commissie gaat daarom hierna in op de vraag of is voldaan aan de vereisten voor het verwerken van gewone persoonsgegevens (zie 3.2). De bank doet in dat verband een beroep op artikel 6 lid 1 f AVG voor het opvragen van een scan van een identiteitsdocument in combinatie met het opsturen van een selfie(foto).

- 3.8 Voor een geslaagd beroep op artikel 6 lid 1 onder f AVG moet zijn voldaan aan drie voorwaarden: 1) er is daadwerkelijk een gerechtvaardigd belang; 2) de verwerking is noodzakelijk om dit belang te behartigen en 3) het belang dat gediend is met de verwerking weegt zwaarder dan het belang van de betrokkene.⁹ De commissie zal hierna beoordelen of aan de vereisten van artikel 6 lid 1 f AVG is voldaan.

Gerechtvaardigd belang?

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie bevat het voorschrift dat de bank over een beveiligingsbeleid beschikt om betaaldienstgebruikers (de klant of de consument) te beschermen tegen beveiligingsrisico's een dergelijke gerechtvaardigd belang. De bank heeft hierbij verwezen naar de Wet op het financieel toezicht (Wft) op grond waarvan zij haar bedrijfsvoering zodanig dient in te richten dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf (te weten het zijn van bank) waarborgt.¹⁰ In het Besluit prudentiële regels Wft (Bpr Wft) zijn voorts nadere regels gesteld voor het beheersen van bedrijfsprocessen en bedrijfsrisico's.¹¹ Zo dient de bank (als betaaldienstverlener) te beschikken over een beveiligingsbeleid om betaaldienstgebruikers (de klant of de consument) te beschermen tegen beveiligingsrisico's, zoals fraude en illegaal gebruik van gevoelige betaalgegevens en persoonsgegevens.¹² De bank heeft voorts (in algemene zin) op grond van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden een zorgplicht om haar dienstverlening zorgvuldig te houden en zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van haar klant (de consument).¹³

Noodzakelijk?

- 3.10 De bank heeft daarbij toegelicht dat zij verschillende klantherkenningsprocessen heeft ingericht en dat zij bij het aanvragen van bepaalde producten en diensten met een grote mate van zekerheid moet vaststellen dat zij met de klant of diens wettelijk vertegenwoordiger te maken heeft. Dit geldt volgens de bank voor wijziging van persoonsgegevens zoals een naamswijziging en voor overboekingen van grote geldsommen. Hoe groter de risico's die aan een handeling verbonden zijn, hoe meer zekerheid de bank wil dat zij te maken heeft met de juiste persoon.
- 3.11 In het geval van de consument gaat het om een naamswijziging van een minderjarig kind door de consument als haar wettelijk vertegenwoordiger.

⁹ Zie o.a. GC Kifid 2023-0714B overweging 3.11 en HvJ EU 4 oktober 2024; ECLI:EU:C:2024:858.

¹⁰ Dit staat in artikel 3:17 lid 1 van Wft.

¹¹ Op grond van artikel 3:17 lid 2 onder a Wft.

¹² Artikel 26c lid 1 Bpr Wft.

¹³ De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) bevatten basisregels voor de relatie tussen klant en bank.

De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval in redelijkheid een hoge(re) mate van zekerheid mag verlangen voor het vaststellen van de identiteit van de consument. Het gaat om de verificatie van de identiteit van de consument als wettelijk vertegenwoordiger van zijn minderjarige dochter. De verificatie is opgekomen omdat de consument de bank heeft verzocht de achternaam van zijn minderjarige dochter als rekeninghouder te wijzigen. Die wijziging kan grote gevolgen voor de minderjarige dochter hebben en daarom moeten de risico's van misbruik en fraude door derden worden uitgesloten. Het is daarom niet onredelijk dat de bank een stringent klantherkenningsproces toepast vergelijkbaar met het proces dat de bank hanteert bij het vaststellen van de identiteit bij het aangaan van de bankrelatie op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en fraude.¹⁴ Daarover merkt de commissie nog het volgende op.

- 3.12 Uit de door DNB opgestelde 'Leidraad Wwft en Sanctiewet' volgt dat banken (financiële instellingen) bij identificatie en verificatie van klanten, die op dat moment niet fysiek (bij de bank) aanwezig zijn, innovatieve technologieën mogen toepassen.¹⁵ Hierbij kan, volgens DNB, gedacht worden aan (een combinatie van) video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteitsdocument, het toepassen van een liveness-check en het gebruik van een eID-middel met een adequaat betrouwbaarheidsniveau. Het is aan de bank zelf om, op basis van een risicogebaseerde benadering, te bepalen welke maatregelen worden genomen die het hogere risico van niet fysieke aanwezigheid compenseren. Het klantherkenningsproces van de bank dient in dit geval hetzelfde doel als bij het cliëntenonderzoek bij het aangaan van een bankrelatie op grond van de Wwft, namelijk het met grote mate van zekerheid vaststellen dat de bank met de klant of zijn vertegenwoordiger te maken heeft voor een handeling met een hoog risico.
- 3.13 De bank heeft voorts een bepaalde mate van (beleids)vrijheid om te bepalen hoe zij haar klantherkenningsproces wenst in te richten, waarbij zij ook innovatieve technologieën mag toepassen, zoals digitale foto's (selfies) en videobeelden.¹⁶
- 3.14 De bank heeft voldoende onderbouwd dat een scan van een ID-document in combinatie met een zelfiefoto noodzakelijk is om met de verlangde mate van zekerheid te controleren of de persoon die in het beeldbankieren gesprek aanwezig is daadwerkelijk de consument (als wettelijk vertegenwoordiger van zijn dochter) is. Door in een beveiligde omgeving de zelfiefoto te vergelijken met de foto op het identiteitsdocument kan de bank met een grote mate van zekerheid controleren of zij op dat moment 'live' contact heeft met de juiste persoon. Volgens de bank kan ook beeldbankieren fraudegevoelig zijn omdat beelden in toenemende mate kunnen worden gemanipuleerd. Het klantherkenningsproces van de bank is daarom ook in belang van de klant (de consument) om misbruik te voorkomen.

¹⁴ Op grond van artikel 3 Wwft dient de bank cliëntenonderzoek uit te voeren, wat onder andere bestaat uit het identificeren van de cliënt.

¹⁵ Zie paragraaf 4.9.1 uit de Leidraad Wwft en Sanctiewet, versie december 2020, te vinden op: <https://www.dnb.nl/media/mxnhlakt/leidraad-wwft-sw.pdf>

¹⁶ Vergelijk CvB Kifid 2023-0004, overweging 5.8; te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Daarbij heeft de bank aangegeven dat in het kader van proportionaliteit en data-minimalisatie zowel de scan van het identiteitsdocument als de selfiefoto meteen worden verwijderd na de bevestiging dat het om de juiste persoon gaat. Alleen het resultaat van de controle wordt bewaard met vermelding van het nummer van het gebruikte identiteitsdocument. Gelet op de mate van vrijheid die de bank heeft bij de invulling van haar klantherkenningsproces en de toegevoegde waarde van de door de bank (hiervoor) toegelichte werkwijze met de daarbij door haar gekozen (elektronische) techniek van het scannen van het identiteitsdocument en de controle met een selfiefoto, kan dit gebruik worden beschouwd als noodzakelijk.¹⁷ Dat er ook andere mogelijkheden zijn om de identiteit van de klant te verifiëren doet aan het voorgaande niet af.

Belang?

- 3.15 Wat de belangenafweging betreft overweegt de commissie dat het belang van de bank, om met een grote mate van zekerheid te verifiëren of zij met de juiste persoon te maken heeft, dusdanig zwaarwegend is, dat het belang van de consument om geen selfiefoto te hoeven delen daarvoor moet wijken. De bank biedt bovendien een alternatief aan, te weten een fysiek klantherkenningsproces op het kantoor van de bank. De consument heeft daarbij dus een keuze. Hij kan ervoor kiezen dat de bank de selfiefoto (alleen) gebruikt voor controle, waarna deze foto door de bank wordt verwijderd, of om naar een bankkantoor te gaan.
- 3.16 Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank op onredelijke of disproportionele wijze, in strijd met de AVG handelt, is de klacht dan ook ongegrond.

Wat is de conclusie?

- 3.17 De conclusie is dat bij het klantherkenningsproces van de bank geen sprake is van verwerking van biometrische gegevens bedoeld voor de unieke identificatie van een persoon. De bank heeft voorts een gerechtvaardigd belang bij het de wijze waarop zij haar klantherkenningsproces heeft ingericht waarbij verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is. De bank heeft tot slot een bepaalde mate van beleidsvrijheid bij het inrichten van haar klantherkenningsproces. Het opvragen van een scan van een identiteitsdocument en het, bij beeldbankieren, opvragen van een selfiefoto is naar het oordeel van de commissie in dit geval niet in strijd met de AVG. Voor zover de consument heeft gevorderd dat de bank genoeg zou moeten nemen met een andere wijze van het verifiëren van de identiteit, moet de vordering worden afgewezen.
- 3.18 Tot slot merkt de commissie op dat indien de bank het klantherkenningsproces niet heeft kunnen afronden, zij ook niet zondermeer gehouden kan worden om de door de consument gevraagde naamswijziging bij de rekening van zijn minderjarige dochter uit te voeren.

¹⁷ Zie over noodzakelijkheid ook de uitspraak van 30 april 2024 van het Gerechtshof Amsterdam, overweging 5.6; ECLI:NL:GHAMS:2024:1165.

De consument heeft bij repliek nog verlangd dat de bank de rekening van zijn dochter dan maar loskoppelt van zijn bankrekening. De commissie stelt vast dat dit geen onderdeel is van de (oorspronkelijk) klacht zoals dat bij de bank is ingediend en geen deel uitmaakt van het geschil tussen partijen. De bank heeft daarover opgemerkt dat hij een dergelijk verzoek, indien gewenst, bij de bank kan indienen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele artikelen uit de wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Bepalingen uit de AVG

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
 - a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijd te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

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:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

- c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- d) (...)
- e) (...)
- 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 9

Verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens

1. Verwerking van persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid zijn verboden.
2. Lid 1 is niet van toepassing wanneer aan een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft uitdrukkelijke toestemming gegeven voor de verwerking van die persoonsgegevens voor een of meer welbepaalde doeleinden, behalve indien in Unierecht of lidstatelijk recht is bepaald dat het in lid 1 genoemde verbod niet door de betrokkene kan worden opgeheven;
 - b) de verwerking is noodzakelijk met het oog op de uitvoering van verplichtingen en de uitoefening van specifieke rechten van de verwerkingsverantwoordelijke of de betrokkene op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht, voor zover zulks is toegestaan bij Unierecht of lidstatelijk recht of bij een collectieve overeenkomst op grond van lidstatelijk recht die passende waarborgen voor de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene biedt;
 - c) de verwerking is noodzakelijk ter bescherming van de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon indien de betrokkene fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven;
 - d) de verwerking wordt verricht door een stichting, een vereniging of een andere instantie zonder winstoogmerk die op politiek, levensbeschouwelijk, godsdienstig of vakbondsgebied werkzaam is, in het kader van haar gerechtvaardigde activiteiten en met passende waarborgen, mits de verwerking uitsluitend betrekking heeft op de leden of de voormalige leden van de instantie of op personen die in verband met haar doeleinden regelmatig contact met haar onderhouden, en de persoonsgegevens niet zonder de toestemming van de betrokkenen buiten die instantie worden verstrekt;
 - e) de verwerking heeft betrekking op persoonsgegevens die kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
 - f) de verwerking is noodzakelijk voor de instelling, uitoefening of verdediging van een rechtsvordering of wanneer gerechten handelen in het kader van hun rechtsprekende taken;

- g) de verwerking is noodzakelijk om redenen van zwaarwegend algemeen belang, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, waarbij de evenredigheid met het nagestreefde doel wordt gewaarborgd, de wezenlijke inhoud van het recht op bescherming van persoonsgegevens wordt geëerbiedigd en passende en specifieke maatregelen worden getroffen ter bescherming van de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene;
 - h) de verwerking is noodzakelijk voor doeleinden van preventieve of arbeidsgeneeskunde, voor de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, medische diagnoses, het verstrekken van gezondheidszorg of sociale diensten of behandelingen dan wel het beheren van gezondheidszorgstelsels en -diensten of sociale stelsels en diensten, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, of uit hoofde van een overeenkomst met een gezondheidswerker en behoudens de in lid 3 genoemde voorwaarden en waarborgen;
 - i) de verwerking is noodzakelijk om redenen van algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid, zoals bescherming tegen ernstige grensoverschrijdende gevaren voor de gezondheid of het waarborgen van hoge normen inzake kwaliteit en veiligheid van de gezondheidszorg en van geneesmiddelen of medische hulpmiddelen, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht waarin passende en specifieke maatregelen zijn opgenomen ter bescherming van de rechten en vrijheden van de betrokkene, met name van het beroepsgeheim;
 - j) de verwerking is noodzakelijk met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden overeenkomstig artikel 89, lid 1, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, waarbij de evenredigheid met het nagestreefde doel wordt gewaarborgd, de wezenlijke inhoud van het recht op bescherming van persoonsgegevens wordt geëerbiedigd en passende en specifieke maatregelen worden getroffen ter bescherming van de grondrechten en de belangen van de betrokkene.
3. De in lid 1 bedoelde persoonsgegevens mogen worden verwerkt voor de in lid 2, punt h), genoemde doeleinden wanneer die gegevens worden verwerkt door of onder de verantwoordelijkheid van een beroepsbeoefenaar die krachtens Unierecht of lidstatelijk recht of krachtens door nationale bevoegde instanties vastgestelde regels aan het beroepsgeheim is gebonden, of door een andere persoon die eveneens krachtens Unierecht of lidstatelijk recht of krachtens door nationale bevoegde instanties vastgestelde regels tot geheimhouding is gehouden.
4. De lidstaten kunnen bijkomende voorwaarden, waaronder beperkingen, met betrekking tot de verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens of gegevens over gezondheid handhaven of invoeren.

Besluit prudentiële regels Wft

Artikel 26c

1. Een betaalinstantie beschikt over een beveiligingsbeleid om betaaldienstgebruikers te beschermen tegen beveiligingsrisico's, zoals fraude en illegaal gebruik van gevoelige betaalgegevens en persoonsgegevens.