

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0838

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. L. van Berkum,
mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	8 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen/ Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken, het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie. De consument wordt verdacht van het plegen van valsheid in geschrifte om een hypotheek te verkrijgen. De consument heeft dit weersproken en gesteld dat haar persoonsgegevens op onterechte gronden zijn geregistreerd. Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat op grond van het proportionaliteitsbeginsel de registraties moeten worden verwijderd en de bank veroordeeld moet worden tot betaling van de kosten van haar advocaat in deze procedure. De vordering van de consument om de financiering in behandeling te nemen is niet-behandelbaar. De klacht over het verwijderen van de persoonsgegevens van de consument in de interne en externe registers, wordt toegewezen omdat niet voldaan is aan de daarvoor geldende maatstaf.

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) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J.S. Vlieger, kantoorhoudend te Amsterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar hiervoor genoemde gemachtigde. Namens de bank waren digitaal aanwezig mw. mr. [naam 1] (jurist) en de heer [naam 2] van de afdeling Veiligheidszaken.

- 1.4 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 Na de beëindiging van haar relatie wilde de consument de voormalig gezamenlijk bewoonde woning behouden. Om die wens te realiseren moest de consument de ex-partner uitkopen en zijn aandeel in de woning overnemen. Daartoe heeft de consument in september 2022 via een hypotheekadviseur bij de bank een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend.
- 2.2 Uit de door de consument aangeleverde werkgeversverklaring volgt dat zij per 1 juli 2022 in vaste dienst is getreden bij een kinderdagverblijf in de functie van regiomanager. Een proeftijd is niet afgesproken.
- 2.3 Op de werkgeversverklaring staat dat de consument per jaar € 54.000,- aan bruto salaris ontvangt en € 4.320,- aan vakantietoeslag.
- 2.4 Hierop heeft de afdeling veiligheidszaken van de bank met de consument contact opgenomen omdat zij meer informatie over het dienstverband van de consument wilde ontvangen.
- 2.5 De bank heeft ook contact opgenomen met de werkgever van de consument om haar dienstverband te verifiëren in het kader van een klantonderzoek. De directeur van het kinderdagverblijf (hierna: de heer X) heeft de bank hierover op 9 november 2022 laten weten dat -kort gezegd- de informatie op de werkgeversverklaring juist is en die verklaring door hem als directeur is ondertekend.
- 2.6 De consument heeft haar loon ontvangen op een bankrekening (hierna: de salarisrekening) die zij op 4 juli 2022 bij bunq heeft geopend. In de periode 8 augustus 2022 t/m 25 oktober 2022 heeft de consument daarop € 11.581,23 aan salaris ontvangen. De consument heeft haar loon van deze salarisrekening in gedeelten via haar betaalrekening bij ING overgeboekt naar haar spaarrekening bij ING.
- 2.7 De consument heeft aan de heer X in de periode 24 augustus 2022 tot en met 24 oktober 2022 € 10.000,45 overgemaakt met als omschrijving "Volgens afspraak". De consument heeft dit bedrag in delen via haar hiervoor genoemde spaarrekening en betaalrekening naar de privérekening van de heer X overgemaakt.
- 2.8 De bank heeft over deze betalingen vragen gesteld aan de consument waarop zij antwoordde dat die overboekingen verband hielden met een auto die zij van de heer X heeft gekocht. De desbetreffende koopovereenkomst op afbetaling heeft de consument doorgestuurd naar de bank.

- 2.9 In deze koopovereenkomst die gedateerd is op 5 augustus 2022 en door de consument en de heer X is ondertekend staat dat de koopprijs voor de auto € 15.190,- bedraagt en dat dit bedrag moet worden overgemaakt op een privérekening van de heer X. Partijen hebben in de overeenkomst afgesproken dat de levering van de auto zal plaatsvinden in Amsterdam nadat de laatste termijn of het volledig overeengekomen bedrag is betaald.
- 2.10 De consument heeft ook het taxatierapport van deze auto gestuurd naar de bank. Op dat rapport staat onder het kopje 'klantgegevens', de naam '[bedrijf]'. Op het rapport staat verder dat de taxatie is uitgevoerd op 8 september 2022 en dat het rapport is opgesteld op 13 september 2022. In het taxatierapport is de waarde van de auto bepaald op € 15.190,-.
- 2.11 De heer X heeft de bank over de taxatie van de auto per e-mail geïnformeerd en hij heeft laten weten dat de auto is geleased door [bedrijf], dat hij van deze B.V. de enig aandeelhouder is, dat de maandelijkse leasetermijnen door deze B.V. zijn voldaan en de slotbetaling van € 6.000,- door deze B.V. is betaald op 19 augustus 2022. Verder heeft de heer X toegelicht dat vanwege fiscale redenen een taxatierapport is opgemaakt en dat hij vóór het opstellen van dat rapport via een dealer al bekend was met de waarde van de auto.
- 2.12 De bank heeft de consument per brief op 1 december 2022 geïnformeerd dat haar financieringsaanvraag werd afgewezen en dat haar persoonsgegevens in de interne en externe registers voor de duur van acht jaar worden opgenomen om de volgende redenen. Allereerst hebben de consument en haar werkgever met vervalste documenten zoals de arbeidsovereenkomst, de werkgeversverklaring, salarisspecificaties en gefingeerde loonbetalingen de indruk gewekt dat tussen hen een reële dienstbetrekking bestond. Verder heeft de consument op 4 juli 2022 een nieuwe betaalrekening bij bunq geopend waarop enkel en alleen haar salaris werd gestort en haar salaris vanaf die rekening in delen doorgestort naar haar spaarrekening bij ING. Voorts heeft de consument overboekingen naar de privérekening van de heer X gedaan via haar bij ING aangehouden spaar- en betaalrekening. Tot slot heeft de heer X de door de consument op zijn privérekening overgemaakte bedragen grotendeels doorgestort naar de zakelijke betaalrekening van het kinderdagverblijf.
- 2.13 De consument heeft op 13 december 2022 bezwaar aangetekend tegen deze registraties en geklaagd over de afwijzing van haar financieringsaanvraag. De bank heeft hierop bij brief van 21 december 2022 geschreven dat de registraties gehandhaafd blijven en dat aan de consument geen financiering wordt verstrekt. In deze brief heeft de bank er onder meer op gewezen dat de consument bij haar financieringsaanvraag de bank had moeten informeren over haar verplichtingen voortvloeiend uit de koopovereenkomst van de auto.

De klacht

- 2.14 De consument klaagt erover dat op onterechte gronden haar persoonsgegevens in de meergenoemde registers zijn geregistreerd voor acht jaar. Naar de commissie begrijpt klaagt de consument ook over de afwijzing van de financieringsaanvraag door de bank. De consument vordert dat de registraties worden verwijderd althans dat de ingangsdatum wordt aangepast naar het eerste moment waarop de bank van de vermeende fraude op de hoogte is gekomen, haar financieringsaanvraag alsnog in behandeling wordt genomen en dat de bank de kosten van haar advocaat in deze procedure vergoedt. De consument onderbouwt haar klachten en vorderingen als volgt.
- 2.15 De bank baseert zich op aannames. Er is geen sprake van een frauduleuze hypotheekaanvraag. De bank heeft hiervan dan ook geen aangifte gedaan bij de politie maar enkel volstaan met de interne en externe registraties. Een handelwijze die in strijd is met de redelijkheid en billijkheid en ook in strijd is met artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017.
- 2.16 De consument legde uit dat vanwege de beëindiging van haar relatie hun auto aan haar ex-partner werd toebedeeld en dit haar beperkt in de uitvoering van haar werkzaamheden. Toen zij dit met de heer X als directeur van het kinderdagverblijf deelde zag hij de verkoop van de auto als oplossing voor dit probleem. De aankoop van de auto is voor de consument een goede deal. Van fraude is dus geen sprake, aldus de consument. De koopsom betaalt ze in delen. De bedragen die de consument op de privérekening van de heer X overmaakte hebben hierop betrekking. Dat de heer X vervolgens van zijn privérekening bedragen overboekt naar de zakelijke rekening staat los van de financieringsaanvraag. De heer X heeft de gelden overgeboekt naar de zakelijke rekening omdat de auto uit de zakelijke lease kwam en de gelden aan die B.V. toebehoorde. Het siert de heer X dat hij hierover aan de bank openheid van zaken heeft gegeven, aldus de consument.
- 2.17 Het taxatierapport van de auto is door de B.V. van de heer X aangevraagd om fiscale redenen en niet vanwege de verkoop ervan aan de consument. Toen de koopovereenkomst werd gesloten, was de waarde van de auto al bekend. Het taxatierapport is vanwege de vakantieperiode niet eerder opgesteld. Zodra de consument de gehele koopsom heeft betaald en haar ex-partner zich op hun voormalige gezamenlijke woonadres heeft uitgeschreven, wordt de auto op haar naam gezet. De auto kan nu nog niet op de naam van de consument worden gezet omdat er al een parkeervergunning op het adres van de consument is verstrekt en geen twee vergunningen op hetzelfde adres worden verleend. Voor de consument is het noodzakelijk dat ze eerst haar ex-partner uitkoopt uit de woning voordat ze de auto op haar naam kan zetten.

- 2.18 De registraties zijn verder niet proportioneel ten opzichte van de *'eventuele ernst van de vermeende overtreding'* omdat van een overtreding geen sprake is. In een eerdere uitspraak van de geschillencommissie (nr. 2018-389) in een soortgelijk feitencomplex is de registratie van vier jaar proportioneel geacht. In die kwestie was een consument actief betrokken bij de vermeende fraude. Daarvan is in dit geval geen sprake omdat de consument altijd openheid van zaken heeft gegeven en geen gegevens heeft vervalst.
- 2.19 De registraties zijn ook disproportioneel omdat als de consument geen financiering verkrijgt zij haar ex-partner niet kan uitkopen, de woning dan moet worden verkocht en zij geen andere woning kan kopen. De consument wijst op een uitspraak van de rechtbank Overijssel van 5 april 2017 (ECLI/NL/ RBOVE:2017:1556) waarin de rechtbank oordeelde dat een registratie in het EVR niet gerechtvaardigd is als sprake is van een slordigheid of een onoplettendheid en dat de registratie dan verwijderd moet worden. Naar de commissie begrijpt stelt de consument dat zij per ongeluk vergat de bank te informeren over de overeenkomst op afbetaling, maar dit heeft hersteld door onder meer volledige openheid van zaken te geven en alle relevante documenten met de bank te delen. De consument vindt dat deze slordigheid geen grond oplevert voor de registratie van haar persoonsgegevens.
- 2.20 De consument vindt de registraties ook niet proportioneel omdat zij door de registraties nergens meer een hypotheek kan verkrijgen. De bank had, aldus de consument, met het weigeren van haar financieringsaanvraag kunnen volstaan.
- 2.21 De consument vertelde tijdens de zitting nog steeds in dienst te zijn bij het kinderdagverblijf.
- 2.22 Verder vertelde de consument op de zitting dat ze de salarisrekening had geopend om overzicht te hebben op haar financiële situatie.

Het verweer

- 2.23 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

De vordering over het door de bank in behandeling nemen van de financieringsaanvraag van de consument is niet-behandelbaar

- 3.1 De commissie dient ambtshalve te onderzoeken of zij bevoegd is de klacht te behandelen. De commissie stelt in dat verband vast dat zij niet bevoegd is het klacht-onderdeel te behandelen dat gericht is op het alsnog in behandeling nemen van de financieringsaanvraag en licht dit hierna toe.

- 3.2 In het reglement is in vraag 2 onder 3 bepaald dat bij Kifid geen klachten kunnen worden ingediend die verband houden met de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten. Hierop bestaat één uitzondering namelijk in het geval dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contract- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met een dergelijke klacht kan wél bij Kifid worden geklaagd. Dat van deze uitzondering sprake zou zijn, is gesteld noch gebleken. Dit betekent dat de klacht gericht op het in behandeling nemen van de financieringsaanvraag door de bank niet-behandelbaar is. De commissie zal om deze reden in het hiernavolgende alleen de klacht behandelen over de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de meergenoemde registers.

Inleiding

- 3.3 De commissie dient te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissen-administratie en het IVR dan wel de duur ervan dient te verkorten. De commissie is van oordeel dat de bank tot verwijdering van deze gegevens gehouden is en licht dat hieronder toe.
- 3.4 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: Protocol), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht.¹

Over de registraties van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.5 De commissie zal allereerst ingaan op de registratie in het Incidentenregister. Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.
- 3.6 Hiernaast kan de bank besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank.

¹ In de bijlage bij deze uitspraak zijn de relevante bepalingen van het Protocol, de AVG en het UAVG opgenomen.

Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

- 3.7 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.
- 3.8 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en)².
- 3.9 Opname in het Incidentenregister is op grond van artikel 3.1.1 van het Protocol toegestaan wanneer sprake is van een incident zoals omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Als niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 is voldaan dan dienen de persoonsgegevens uit het register verwijderd te worden op grond van artikel 4.3.1 van het Protocol. Dit volgt ook uit artikel 17 AVG waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen als de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.
- 3.10 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

Over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.11 Naast de hierboven genoemde registers, de zogenoemde externe registers, zijn er de interne registers in de vorm van de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de financiële onderneming en de groep financiële ondernemingen waarvan deze deel uit maakt. In de Gebeurtenissenadministratie zijn persoonsgegevens opgenomen die daarin zijn verwerkt in het belang van de veiligheid en integriteit van de financiële onderneming. Het gaat om gegevens die 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de financiële onderneming. Aan de Gebeurtenissenadministratie is het IVR gekoppeld.

² Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

In het IVR kunnen verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Als de persoonsgegevens zijn opgenomen in het IVR dan betekent dit dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

Opname van strafrechtelijke persoonsgegevens

- 3.12 Gelet op hetgeen de bank heeft aangevoerd, gaat het in dit geval om de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens. Bij de beoordeling van de vraag of de bank die gegevens mocht verwijderen dient aansluiting te worden gezocht bij de eisen die de Hoge Raad aan de verwerking daarvan heeft gesteld. Namelijk dat de strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens meebrengt dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: 'Sv') kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. De maatstaf is 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.³
- 3.13 Dit alles betekent dat een enkele verdenking onvoldoende is, voor die verdenking moet er ook bewijs zijn. De bank dient dit bewijs te leveren.
- 3.14 De commissie merkt nog op dat deze maatstaf voor de opname van strafrechtelijke gegevens zowel voor de externe als de interne registers dient te worden toegepast⁴.

De bank mocht niet de persoonsgegevens van de consument registreren

- 3.15 In de feiten en omstandigheden die zich in dit geval hebben voorgedaan, ziet de bank zogenoemde looncarrouselfraude. Naar de commissie begrijpt zijn de volgens de bank gepleegde strafbare feiten die van valsheid in geschrifte als bedoeld in artikel 225 lid 1 Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) en van oplichting zoals bedoeld in artikel 326 Sr. Met behulp van een valse arbeidsovereenkomst, werkgeversverklaring, salarisspecificaties en gefingeerde loonbetalingen zou de consument samen met haar werkgever de indruk willen wekken dat een reële arbeidsovereenkomst bestaat, aldus de bank. De bank wees in dit kader op de geopende salarisrekening, de datum waarop die rekening werd geopend en het gebruik daarvan.

³ Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.

⁴ Zie Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, r.o. 8.2, en GC Kifid nrs. 2016-061 en 2023-0369

Verder wees de bank erop dat dat salaris in gedeelten via de betaalrekening van de consument naar de spaarrekening werd overgeboekt. En ook dat dat de consument haar ontvangen salaris tot 24 oktober 2022 via de spaar- en betaalrekening bij de ING terugstortte op de rekening van de heer X, de eigenaar van haar werkgever het kinderdagverblijf, aldus de bank. De eigenaar van het kinderdagverblijf stortte volgens de bank dezelfde dag of een dag later vrijwel het gehele bedrag op de zakelijke rekening van het kinderdagverblijf. De bank vindt het ongeloofwaardig dat een koopovereenkomst aan die overboekingen ten grondslag zou liggen. Mede omdat de koopsom genoemd in de koopovereenkomst van 5 augustus 2022 gelijk is aan de waarde die de taxateur op 8 september 2022 zou vaststellen. Verder wees de bank erop dat de consument de met de heer X aangegane financiële verplichting ter zake de aankoop van de auto heeft verzwegen. Met de vervalste documenten zou de consument de bank hebben willen bewegen een hypothecaire geldlening te verstrekken die slechts op basis van die vervalste documenten verkregen kon worden. De consument bestrijdt dit standpunt van de bank zoals hiervoor onder 2.13 tot en met 2.21 uiteen is gezet.

- 3.16 De commissie is van oordeel dat de bank er niet in is geslaagd aan te tonen dat voldaan is aan de hiervoor genoemde maatstaf ter zake de registratie van strafrechtelijke gegevens. De commissie overweegt als volgt.
- 3.17 De commissie is van oordeel dat uit het dossier niet volgt dat de consument de hiervoor onder 3.15 genoemde documenten heeft vervalst en de bank wilde oplichten. Uit het enkele feit dat de heer X de functie van directeur van het kinderdagverblijf bekleedt en de consument in dienst is van het kinderdagverblijf is niet af te leiden dat die documenten door de consument met opzet zijn vervalst om de bank op te lichten. Daarbij verklaarde de heer X als directeur van het kinderdagverblijf dat met de consument een arbeidsovereenkomst is gesloten, de uitgevoerde loonbetalingen op die arbeidsovereenkomst zijn gebaseerd, de werkgeversverklaring door hem is ondertekend en de inhoud daarvan juist is. Verder is niet gesteld of anderszins gebleken dat de arbeidsrelatie van de consument zou zijn beëindigd. De bank heeft de stellingen van de consument tijdens de zitting hierover ook niet betwist.
- 3.18 Het argument van de bank over het betalingsverkeer van de salarisrekening van de consument naar haar bij de ING aangehouden betaal- en spaarrekening en de privérekening van de heer X is onvoldoende om te kunnen concluderen dat de loonbetalingen zijn gefingeerd. De consument heeft toegelicht dat zij de salarisrekening heeft geopend omdat zij overzicht over haar financiën wilde hebben. Hoewel een dergelijke gang van zaken bijzonder te noemen is, is dat nog niet voldoende voor een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan frauduleus handelen. Ook heeft zij toegelicht dat de overboekingen naar de privérekening van de heer X de termijnen waren van de koopprijs van de auto, wat de heer X heeft bevestigd.

Dat de bank de verklaring van de consument niet aannemelijk vindt maakt niet dat geconcludeerd kan worden dat de consument valsheid in geschrifte pleegde en/of de bank oplichtte.

- 3.19 De omstandigheid dat de heer X de van de consument ontvangen bedragen van zijn privérekening naar de zakelijke rekening van het kinderdagverblijf heeft overgeboekt, komt de commissie gelet op de overige handelingen van de consument en de heer X vreemd over en leidt zelfs tot een vermoeden van frauduleus handelen maar daarmee is niet voldaan aan de hoge maatstaf van de Hoge Raad voor de registratie van strafrechtelijke gegevens.
- 3.20 Het argument van de bank dat de consument heeft verzwegen de koopovereenkomst met de heer X te hebben gesloten, leidt eveneens niet tot een ander oordeel. De commissie beschouwt deze fout van de consument niet als een moedwillig gemaakte fout. En daarbij heeft de consument aangegeven dat zij zich vergist had en daarna volledige openheid van zaken gegeven. Bovendien zijn hieruit niet de door de bank aangevoerde strafbare feiten af te leiden.
- 3.21 Uit het bovenstaande volgt dat de door de bank genoemde argumenten, elke op zich maar ook in onderling verband beschouwd, niet leiden tot een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan de frauduleuze handelingen die de bank heeft genoemd. Dit betekent dat de persoonsgegevens van de consument uit de interne en externe registers moeten worden verwijderd.

Kostenveroordeling

- 3.22 De consument die zich heeft laten bijstaan door een advocaat, heeft een proceskostenveroordeling gevorderd en daarbij een bedrag van € 159,- genoemd. Gelet op het feit dat de consument deels in het gelijk is gesteld acht de commissie een gedeeltelijke proceskostenvergoeding op zijn plaats. Nu niet meer wordt gevorderd dan het gebruikelijke liquidatietarief, zal het bedrag van €159,- worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie:

verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover die is gericht op de weigering van de bank op de financieringsaanvraag van de consument in behandeling te nemen;

beslist dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument binnen 2 weken na verzending van de uitspraak uit het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissen-administratie en het IVR verwijdert en aan de consument een proceskostenvergoeding betaalt van € 159,-.

wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk 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 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 2022, 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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

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

3 (...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.