

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0733

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. R. Imhof, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens. IVR en Gebeurtenissenadministratie. De consument heeft in 2021 bij de bank een hypotheekaanvraag ingediend. De bank heeft tijdens het aanvraagtraject en het daaropvolgende onderzoek meerdere onregelmatigheden geconstateerd. Zij heeft gelet daarop besloten de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie. Ook heeft de bank de bancaire relatie met de consument opgezegd. De consument is het hier niet mee eens. Volgens hem worden er strafrechtelijke persoonsgegevens verwerkt waarvoor een strenger criterium geldt waar niet aan is voldaan. De registratie van zijn persoonsgegevens en de opzegging zijn daarom onterecht. De commissie oordeelt dat er geen strafrechtelijke persoonsgegevens zijn geregistreerd zodat de registraties zijn toegestaan. Ook zijn de registraties en de duur daarvan proportioneel. De bank hoeft de bancaire relatie met de consument daarom niet te herstellen. Wel dient de bank de proceskosten van de consument gedeeltelijk te vergoeden.

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; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de verklaring van de consument waarin hij aangeeft dat hij de uitspraak van de commissie als bindend aanvaardt.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. W.M. Shreki, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 De advocaat van de consument heeft de commissie verzocht om de klacht op stukken te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 Partijen 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 In november 2021 heeft de consument een hypotheekaanvraag ingediend bij de bank. Naar aanleiding van de hypotheekaanvraag en de daarbij ingediende stukken zijn er bij de bank twijfels gerezen over het door de consument aangetoonde dienstverband. De bank is vervolgens in dezelfde maand een fraudeonderzoek gestart.
- 2.2 Per brief van 9 november 2021 (hierna: het informatieverzoek) heeft de bank aanvullende informatie opgevraagd bij de consument. Er is gevraagd om:
- een uitdraai van de website 'Mijn UWV', ter bevestiging van het dienstverband en inkomen bij de werkgever (hierna: onderdeel 1);
 - een kopie van de bankafschriften over de maanden januari 2021 tot en met september 2021 waaruit blijkt dat het salaris door de werkgever is bijgeschreven op de betaalrekening van de consument (hierna: onderdeel 2);
 - Een verklaring voor het feit dat de consument heeft verzwegen dat hij tevens zelfstandige is (hierna: onderdeel 3).

Verder heeft de bank te kennen gegeven dat zij de persoonsgegevens van de consument gedurende het onderzoek heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie (samen de interne registers).

- 2.3 De consument heeft voor het beantwoorden van het informatieverzoek een advocaat (hierna: de advocaat) ingeschakeld. Deze heeft bij brief van 1 december 2021 – kort samengevat - als volgt gereageerd op het informatieverzoek van de bank.
- Met betrekking tot onderdeel 1: de werkgever heeft het dienstverband niet bij het UWV aangemeld. Hierdoor is het dienstverband niet zichtbaar op de website van Mijn UWV en kan het dienstverband niet door middel van een uitdraai van Mijn UWV worden aangetoond.
 - Ten aanzien van onderdeel 2: de salarisbetalingen in de opgevraagde periode kunnen niet door middel van bankafschriften worden aangetoond omdat de consument (i) een periode was vrijgesteld van werk en geen salaris ontving en (ii) het salaris vanaf juni tot en met september 2021 volledig contant aan hem is uitbetaald. Vanaf oktober 2021 heeft de werkgever het salaris per bank overgemaakt.
 - Omtrent onderdeel 3: de consument heeft zijn hypotheekadviseur om hulp gevraagd bij het invullen van het klantbeeldformulier en hem geadviseerd om 'nee' te antwoorden op de vraag of de consument eigenaar is van een onderneming.

Volgens de consument kunnen bovengenoemde omstandigheden de consument niet worden aangerekend omdat het ofwel niet zijn verantwoordelijkheid is, dan wel dat hij het advies van een professionele partij heeft opgevolgd.

Nu de consument zich niet laakbaar heeft gedragen en geen (wettelijke) voorschriften heeft overtreden, is opname van zijn persoonsgegevens niet gerechtvaardigd.

- 2.4 Op 14 december 2021 schrijft de bank kort samengevat het volgende. Zij is het gedeeltelijk eens met de stelling dat het aanmelden van het dienstverband de verantwoordelijkheid is van de werkgever. Het vermoeden dat sprake is van een fictieve loonstrook en werkgeversverklaring blijft echter bestaan. De reden hiervoor is dat de consument bij de aanvraag een loonstrook van september 2021 heeft overgelegd waarop staat dat het salaris per bank is uitbetaald. De informatie op de loonstrook is dan ook niet juist nu de consument tot en met september contant is uitbetaald. Ook de stelling van de consument dat het salaris vanaf oktober 2021 per bank is overgemaakt kan niet worden geverifieerd. Op 1 oktober 2021 is weliswaar een bedrag afkomstig van de werkgever bijgeschreven, maar hierbij is niet vermeld dat het om een salarisbetaling ging en voor welke maand. Verder had de consument de vraag of hij bestuurder of eigenaar is van een onderneming ongeacht het advies van de adviseur om 'nee' in te vullen met 'ja' moeten beantwoorden. De door de consument bij de aanvraag aangeleverde informatie is dus niet juist en niet volledig, terwijl hij (met de ondertekening van de acceptatieverklaring) heeft verklaard dat de door hem aangeleverde informatie juist en volledig is. Gelet op het vorenstaande verlangt de bank dat de consument binnen vijf werkdagen de aangiftes Inkomstenbelasting (IB) 2020 en 2021 en de (definitieve) aanslagen van de Belastingdienst over die jaren aanlevert.
- 2.5 Per e-mail van 21 december 2021 heeft de advocaat de bank om uitstel verzocht voor het aanleveren van de gevraagde stukken omdat de definitieve aanslag IB nog niet is ontvangen. Daarnaast heeft de advocaat namens de consument verzocht om de persoonsgegevens van de consument voorlopig uit de interne registers te verwijderen, nu de consument volledig meewerkt aan het onderzoek en toezegt de definitieve aanslag toe te zullen zenden zodra hij daarover beschikt.
- 2.6 Per e-mail van 27 december 2021 antwoordt de bank als volgt:
- "(...) Ik ga de registratie voorlopig verwijderen. Ik vertrouw erop dat ABN AMRO voor 01 april 2022 de definitieve aanslag IB 2022 heeft ontvangen. Indien de reactie niet voor 01 april 2022 wordt ontvangen ga ik over tot een definitieve registratie van de N.A.W. gegevens in het Interne Verwijzingsregister en de gebeurtenissen administratie van ABN AMRO.*
- Met deze mail bevestig ik aan u, en aan de [naam van de consument] dat zijn N.A.W. gegevens per vandaag (tijdelijk) uit het IVR en de gebeurtenissen administratie zijn verwijderd."*
- 2.7 Op 30 maart 2022 heeft de consument de door de bank gevraagde documenten aangeleverd.
- 2.8 De bank heeft de advocaat vervolgens per brief van 21 april 2022 geïnformeerd dat zij de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, het Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie (hierna: de registers).

De bank heeft desgevraagd in haar e-mail van 28 april 2022 toegelicht welke omstandigheden aan de registraties ten grondslag liggen:

"(...)

- Dienstverband [X] niet aangemeld bij het UWV.
- Gehele loon via kas betaald, is echter wettelijk niet toegestaan.
- IB aanslag 2020 geeft veel lager inkomen dan is opgenomen bij de kerngegevens over 2020 op de salarisstrook.
- Verzwegen zelfstandigheid op ondertekend Klantbeeld formulier.
- Inkomen niet bijgeschreven op opgegeven rekening bij ABN. [terwijl dit staat op loonstrook].
- In oktober 2021 bijschrijving van werkgever op ABN rekening echter zonder omschrijving salaris, nadien niets meer bijgeschreven gekregen van [naam werkgever].
- Acceptatieverklaring hypotheek niet naar waarheid ingevuld.

[naam consument] kan op geen enkele wijze zijn dienstverband en inkomen van [naam werkgever] aantoonbaar maken terwijl [naam consument] met dit dienstverband en inkomen bewust een poging heeft ondernomen om een hypotheek verstrekt te krijgen bij ABN AMRO."

2.9 Partijen hebben nadien over en weer gecorrespondeerd over de rechtmatigheid van de door de bank genomen maatregelen. Van belang is dat de bank op 30 juni 2023 (in reactie op de directieklacht van de consument van 26 mei 2023) schrijft:

"(...) Zoals toegezegd, heb ik uw klacht van 26 mei 2023 voor de heer [naam consument] (hierna de klant) opnieuw onderzocht. In deze brief leg ik u uit waarom wij het gedeeltelijk met u eens zijn. Wij verwijderen daarom de registratie in het Extern Verwijzingsregister (hierna EVR). Wel handhaven wij de registratie in het Intern Verwijzingsregister (hierna IVR).

Wat is de klacht?

Kort samengevat zijn u en de klant ontevreden over onze registratie van de klant in het EVR en IVR. U vindt namelijk dat wij de registraties deden op basis van verwijtbare feiten die niet aan de klant toe te rekenen zijn. U vraagt ons daarom om het verwijderen van de registraties.

Waarom verwijderen wij de registratie in het EVR?

Wij zijn het met u eens dat de verwijtbaarheid van een aantal punten inderdaad niet bij de klant ligt. Bijvoorbeeld het niet aanmelden van het dienstverband bij [X] bij het UWV. Ook bevestigden wij u op 21 december 2021 dat het alleen zou gaan om een registratie in het IVR en niet om een EVR registratie, zoals later wel werd uitgevoerd. Deze registratie is per direct ongedaan gemaakt.

Waarom handhaven wij de IVR registratie?

Wij vinden dat de klant de volgende punten wel verwijtbaar zijn:

- o Gehele loon via kas betaald, is echter wettelijk niet toegestaan.
- o IB aanslag 2020 geeft veel lager inkomen dan is opgenomen bij de kerngegevens over 2020 op de salarisstrook.¹
- o Verzwegen zelfstandigheid op ondertekend Klantbeeld formulier.
- o Inkomen niet bijgeschreven op opgegeven rekening bij ABN. (terwijl dit staat op loonstrook).
- o In oktober 2021 bijschrijving van werkgever op ABN rekening echter zonder omschrijving salaris, nadien niets meer bijgeschreven gekregen van [naam werkgever].
- o Acceptatieverklaring hypotheek niet naar waarheid ingevuld.

¹ Volgens de werkgeversverklaring bedroeg het jaarsalaris € 71.280,-. Volgens de aangifte IB had de consument een inkomen uit arbeid van € € 29.771,-.

Om deze redenen handhaven wij de IVR registratie.”

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit het IVR en de Gebeurtenissen-administratie worden verwijderd, dan wel dat de duur van de registratie wordt verkort. Daarnaast vordert hij herstel van de bancaire relatie en vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand voor de Kifid-procedure én de daaraan voorafgaande interne klachtprocedure bij de bank.
- 2.11 De consument heeft daartoe aangevoerd dat sprake is van verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens en dat niet is voldaan aan het vereiste dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan hypotheekfraude. De registraties moeten daarom worden doorgehaald. De consument staat al 2,5 jaar ten onrechte geregistreerd als “fraudeur”. Als gevolg hiervan heeft de consument fysieke en mentale klachten overgehouden, is hij veel afgevallen en ervaart hij nog altijd stress door het stigma dat aan de registraties kleefte.
- 2.12 Mocht de commissie van oordeel zijn dat de registraties terecht zijn dan geldt dat het belang van de consument bij verwijdering van de registraties zwaarder moet wegen. Nu de bank geen belangenafweging heeft gemaakt en zij geen belang heeft bij de registratie omdat er geen hypothecaire geldlening aan de consument is verstrekt, dient de bank de registraties te verwijderen.
- 2.13 Ter onderbouwing van de interne registraties heeft de bank feiten en omstandigheden aangevoerd die eerder bekend waren en die juist tot verwijdering van de interne en externe registraties hebben geleid. De consument kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor hetgeen de bank hem verwijt (zie 2.8). Waarom deze feiten en omstandigheden nu tot een herleving van de doorgehaalde registraties hebben geleid is niet duidelijk.
- 2.14 Tot slot hebben de registraties verstrekken gevolgen gehad voor de consument. Zo heeft hij hier klachten aan overgehouden (zie 2.10) en is de bancaire relatie met hem opgezegd. Nu de consument niet laakbaar heeft gehandeld en geen wettelijke voorschriften heeft overtreden dienen de registraties te worden verwijderd.

Het verweer

- 2.15 De bank heeft als verweer aangevoerd dat de interne registraties gerechtvaardigd zijn. De feiten en omstandigheden in deze zaak kunnen worden gekwalificeerd als een gebeurtenis die speciale aandacht van de bank behoeft omdat zij een risico vormt voor de integriteit en de veiligheid van de bank.
- 2.16 Naast de omstandigheden die in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen (zie 2.8), zijn er ook nog andere opvallende zaken naar voren gekomen.

Zo bleek na controle van het Kadaster dat de consument al twee andere panden op zijn naam had staan en dat deze waren gefinancierd met hypothecaire geldleningen bij Obvion en ASR. De consument heeft hier niets over gemeld terwijl dit van wezenlijk belang is voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. Ook staat vast dat op de werkgeversverklaring is vermeld dat de consument een dienstverband voor onbepaalde tijd had, terwijl hij volgens de loonstrook voor bepaalde tijd in dienst was. Verder is er alleen in de maanden mei en oktober 2021 een bedrag door de werkgever overgemaakt. Ook bij de Obvion-aanvraag was er sprake van een eenmalige loonbetaling. De betaalrekening wordt maandelijks enkel gevoed met persoonsgebonden budget en betalingen van de Sociale Verzekeringsbank en niet met salaris. De consument heeft voor deze omstandigheden geen enkele inhoudelijke of plausibele verklaring gegeven.

- 2.17 De conclusie van de advocaat dat de registraties in de externe registers (EVR en Incidentenregister) onterecht waren is niet juist. De bank heeft naar aanleiding van de klacht van de consument een nieuwe belangenafweging gemaakt en besloten om de EVR-registratie te verwijderen.

3. De beoordeling

Inleiding: welke vraag moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar mocht opnemen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie (ook wel de interne registers). Ook zal de commissie beoordelen of de bank de bancaire relatie met de consument moet herstellen en of de bank de consument een vergoeding moet betalen voor de door hem gemaakte proceskosten.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar mocht opnemen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. De bank hoeft gelet hierop de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. Hoewel de commissie de vordering ten aanzien van de verwijdering/verkorting van de registraties afwijst ziet zij wel aanleiding om een deel van de door hem gemaakte kosten voor rechtsbijstand toe te kennen. De commissie zal hieronder eerst het juridisch kader schetsen dat in deze zaak van toepassing is en vervolgens toelichten hoe zij tot haar oordeel is gekomen.

Het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in de interne registers

- 3.3 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt met het oog op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en die om die reden speciale aandacht behoeven.

De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

- 3.4 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consumenten in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. De hierna genoemde bepalingen uit de AVG zijn in de bijlage opgenomen. Artikel 5 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen. Voor de beoordeling van deze klacht is met name het beginsel van rechtmatigheid van belang, dat inhoudt dat er een deugdelijke rechtsgrondslag voor de verwerking moet zijn (artikel 5 lid 1 sub a AVG).

De verdere beoordeling

- 3.5 De bank heeft gesteld dat de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van haar gerechtvaardigde belangen (artikel 6 lid 1 sub f AVG). In dat kader mogen de belangen van de consumenten niet zwaarder wegen dan het (gerechtvaardigde) belang van de bank.²
- 3.6 Naar de commissie begrijpt, stelt de consument zich primair op het standpunt dat sprake is van onterechte registraties. Subsidiair stelt de consument dat de registraties zelf en de duur daarvan buitenproportioneel zijn. De commissie zal hierna ingaan op de door de consument aangevoerde argumenten.

Het criterium van de Hoge Raad is niet van toepassing

- 3.7 Naar de commissie begrijpt stelt de consument zich op het standpunt dat de registraties onrechtmatig zijn omdat niet aan het criterium van de Hoge Raad, dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) hypotheekfraude, is voldaan.
- 3.8 De commissie overweegt dat dit criterium in dit geval niet van toepassing is. Aan dit criterium moet zijn voldaan als sprake is van de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens door de bank.³ Daar is in dit geval geen sprake van. Na onderzoek heeft de bank geconstateerd dat zich bij de hypotheekaanvraag van de consument onregelmatigheden hebben voorgedaan. Deze onregelmatigheden zijn door de bank opgesomd en vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie. De bank heeft niet geregistreerd dat zij vermoedt dat de consument betrokken was bij hypotheekfraude.

² GC Kifid 2020-405, rechtsoverweging (r.o.) 4.4 te vinden op www.kifid.nl.

³ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, vanaf rechtsoverweging 4.4. te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank heeft een gerechtvaardigd belang

- 3.9 De bank heeft aangevoerd dat de feiten en omstandigheden in deze zaak maken dat zij een gerechtvaardigd belang heeft bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Deze omstandigheden (onjuiste en/of onvolledige opgave van informatie) kunnen namelijk een risico vormen voor de veiligheid en de integriteit van de bank. De bank beoordeelt een hypotheekaanvraag op basis van de door de klant aangeleverde stukken. Als de door de klant verstrekte informatie niet juist of onvolledig is, kan de bank niet goed beoordelen of zij bereid is de gevraagde lening aan de klant te verstrekken. De commissie sluit niet uit dat de bank de aanvraag bij een juiste voorstelling van zaken zou hebben afgewezen omdat deze niet binnen haar acceptatiebeleid past. Het acceptatiebeleid van banken is er onder meer op gericht om leningen te verstrekken die verantwoord zijn. Als de bank een lening verstrekt die onverantwoord is, kan dit zowel voor de bank als de klant nadelige gevolgen hebben en dus een risico vormen voor de veiligheid en de integriteit van de bank. Dat bepaalde feiten en omstandigheden volgens de consument te wijten zijn aan verkeerd advies van de adviseur en onder de verantwoordelijkheid van de werkgever (zou) vallen maakt het vorenstaande niet anders. De consument heeft immers verklaard dat de door hem aangeleverde gegevens juist en volledig zijn en is daar zelf verantwoordelijk voor.
- 3.10 De feiten en omstandigheden die zijn vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie staan naar het oordeel van de commissie in voldoende mate vast en zijn feitelijk juist. De registratie is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank.⁴
- 3.11 Daarnaast is voor de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. De commissie zal hier in de volgende overwegingen op ingaan.

Aan het vereiste van subsidiariteit is voldaan

- 3.12 Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel beschikbaar is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de medewerkers van de bank erop opmerkzaam te maken dat de consument in het verleden betrokken was bij een gebeurtenis zoals omschreven in overweging 2.9. Bij de aanvraag van een nieuw financieel product (in de toekomst) wordt de medewerker die de aanvraag in behandeling krijgt hierop geattendeerd. Dat doel is niet op een andere manier te bereiken dan met een melding in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR. Hiermee is aan het vereiste van subsidiariteit voldaan.

⁴ Zie artikel 5, lid 1 onder d) AVG.

Proportionaliteit: de registraties zijn toegestaan

- 3.13 Bij het beantwoorden van de vraag of de registraties proportioneel zijn, dient het belang van de financiële sector bij de registraties te worden afgewogen tegen het belang van de consument om de nadelige gevolgen ervan niet te ondervinden. Ten aanzien van de registraties zelf is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij de registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zwaarder weegt dan het mogelijke negatieve effect dat die registraties voor de consument hebben. Hierbij is van belang dat de registraties zuiver intern zijn: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt hebben geen toegang tot de registers.

Proportionaliteit: de registratieduur mag worden gehandhaafd

- 3.14 Ten aanzien van de duur van de registraties, die in dit geval op acht jaar is gesteld, geldt dat deze niet disproportioneel mag zijn.⁵ Bij het vaststellen van de registratieduur dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.⁶ Gelet op het dossier en de door partijen aangevoerde argumenten overweegt de commissie dat de registratietermijn van acht jaar mag worden gehandhaafd. Voor dit oordeel is van belang dat er voldoende feiten en omstandigheden zijn die de commissie tot de conclusie brengen dat de interne registraties gerechtvaardigd zijn (zie 2.9). Daarbij komt dat de registraties zuiver intern zijn en alleen toegankelijk zijn voor de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt. Dat de consument geen gebruik meer kan maken van de diensten van de bank is onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de registraties over te gaan. De consument wordt door de registraties immers niet belemmerd om met een andere bank een bancaire relatie aan te gaan. Verder heeft de consument de door hem ervaren klachten niet onderbouwd. De stelling van de consument dat de bank dezelfde feiten en omstandigheden ten grondslag legt aan de registraties, terwijl diezelfde feiten en omstandigheden eerder hebben geleid tot doorhaling van de registraties wordt niet gevolgd. De commissie maakt uit de mailcorrespondentie tussen partijen niet op dat de bank de registraties naar aanleiding van de door de consument gegeven toelichting heeft doorgehaald. De bank heeft hiertoe besloten omdat de consument daarom vroeg. In afwachting van de aangifte IB 2020 heeft de bank de persoonsgegevens van de consument desgevraagd verwijderd. Zij heeft daarbij kenbaar gemaakt dat zij de registraties zou doorhalen maar dat dit tijdelijk/voorlopig zou zijn. Van een toezegging dat de bank in het geheel niet tot registratie over zou gaan is niet gebleken. De door de consument aangevoerde belangen wegen naar het oordeel van de commissie niet zwaarder dan de belangen van de bank. Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de registratieduur van 8 jaar proportioneel is.

⁵ GC Kifid 2016-302 onder 4.9.

⁶ Zie CvB Kifid 2024-0001 onder 5.10.

De bank mocht de relatie opzeggen

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

Kosten juridische bijstand

- 3.17 Tot slot resteert de vraag of de bank gehouden is om door de consument gevorderde kosten voor juridische bijstand te betalen. De consument heeft deze gesplitst in kosten die hij heeft gemaakt tijdens (i) de interne klachtprocedure bij de bank en (ii) de daaropvolgende Kifidprocedure.

Vergoeding buitengerechtelijke kosten

- 3.18 De kosten van de gemachtigde van de consument in het voortraject kunnen in aanmerking komen voor vergoeding. Het gaat hierbij om kosten als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c BW, nu het redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte zijn.
- 3.19 De consument heeft correspondentie tussen zijn advocaat en de bank overgelegd waaruit blijkt dat de bank naar aanleiding van de klacht van de consument in de interne klachtprocedure de EVR-registratie heeft doorgehaald en de registratie in de Gebeurtenissen-administratie heeft aangepast. Daarmee staat vast dat de advocaat (redelijke) werkzaamheden heeft verricht ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Gelet op het vorenstaande ziet de commissie aanleiding hiervoor een vergoeding toe te kennen.
- 3.20 Op grond van de Vergoedingsregeling Buitengerechtelijke Incassokosten⁷ kan de commissie in het geval de toegewezen vordering niet in een geldwaarde is uitgedrukt bij het bepalen van de hoogte van de vergoeding aansluiting zoeken bij het tarief dat zij het meest geraden acht. De vordering van de consument is van onbepaalde waarde.

⁷ Zie 'Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten' op www.kifid.nl onder 'Reglementen en statuten'.

De Vergoedingsregeling Buitengerechtelijke Incassokosten kent voor vorderingen van onbepaalde waarde geen tarief. Conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013⁸ wordt dan ook aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,-. De buitengerechtelijke kosten aan de zijde van de consument worden zodoende door de commissie vastgesteld op € 200,- (tarief V).

Proceskosten

- 3.21 Voor procedures bij Kifid geldt het Liquidatietarief bij het reglement van de geschillencommissie, te raadplegen op de website van Kifid. Artikel 22 van het reglement bepaalt dat een proceskostenvergoeding conform het Liquidatietarief kan worden toegekend wanneer de consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dan wel dat de commissie andere goede redenen ziet om een proceskostenvergoeding toe te kennen.
- 3.22 De commissie overweegt dat de consument geen recht heeft op een proceskostenvergoeding voor de kosten gemaakt tijdens de Kifid-procedure, nu de klacht over de interne registraties en de beëindiging van de bancaire relatie en de daarop gebaseerde vordering in het geheel is afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.23 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.24 De slotsom is dat de interne registraties en de duur daarvan terecht en proportioneel zijn. De bank hoeft de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. De bank dient de consument € 200,- te vergoeden voor kosten die hij tijdens de interne klachtprocedure heeft gemaakt.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken een bedrag van € 200,- aan de consument vergoedt. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

⁸ <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Rapport-BGK-integraal.pdf>.

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 oktober 2023, 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 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”);

(...)

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, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);

(...)

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 openen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.