

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1056

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	3 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens IVR. De consument is bestuurder van twee ondernemingen die, in strijd met de EU-sancties tegen Rusland, goederen hebben geleverd aan tegenpartijen in Rusland. De bank heeft daarop de bankrelatie met de ondernemingen beëindigd en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR. De consument vordert verwijdering van deze registratie. De commissie oordeelt dat de registratie noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank en dat deze (interne) registratie verder niet disproportioneel is. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; en 3) de reactie van de gemachtigde van de consument, waarin zij aangeeft dat de consument ervoor kiest geen inhoudelijke reactie te geven op het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde: mevrouw mr. L.B. van Beveren (advocaat).
- 1.3 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.
- 1.4 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 De consument is één van de twee bestuurders van [onderneming 1] en [onderneming 2] (hierna: “de ondernemingen”). Beide ondernemingen hielden bankrekeningen aan bij de bank.
- 2.2 In januari 2023 heeft de bank geconstateerd dat de ondernemingen in 2022 betalingen hebben uitgevoerd met tegenpartijen in Rusland. Vanwege de EU-sancties¹ tegen Rusland heeft de bank de ondernemingen vragen gesteld over deze transacties en over het sanctiebeleid van de ondernemingen. De ondernemingen hebben vervolgens op de vragen en informatieverzoeken gereageerd. Op basis van de aangeleverde informatie heeft de bank geconcludeerd dat de ondernemingen meermaals goederen hebben geleverd aan tegenpartijen in Rusland, terwijl dergelijke export in strijd is met de EU-sancties tegen Rusland.
- 2.3 Op 25 juli 2023 heeft de bank de wettelijk vertegenwoordigers van de ondernemingen per brief laten weten dat zij besloten heeft de bankrelatie met beide ondernemingen te beëindigen per 25 oktober 2023. Ook heeft de bank besloten om de gegevens van zowel de ondernemingen als de wettelijk vertegenwoordigers van de ondernemingen – waaronder dus de consument – op te nemen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van vier jaar.
- 2.4 In haar verweerschrift heeft de bank aangegeven hoe zij de ‘gebeurtenis’ heeft omschreven in haar Gebeurtenissenadministratie:

Reden IVR: [naam consument] betreft de bestuurder van [onderneming 1] en [onderneming 2]. Er is bij deze entiteiten sprake van een onacceptabel risico vanwege geconstateerde sanctieovertredingen in betalingen met Rusland en/of Kazachstan. De entiteiten worden aangeboden voor exit. Er is besloten om de WV's ook IVR te plaatsen omdat deze personen een risico met zich meebrengen en er met een registratie een hitmelding wordt gedaan als zij een nieuwe productaanvraag doen.

Termijn: 4 jaar - dit blijkt vanuit de IVR beslisboom.”

- 2.5 Ter verduidelijking heeft de bank aangegeven dat “WV's” de afkorting is van ‘wettelijk vertegenwoordigers’.

¹ Verordening (EU) nr. 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren (zoals gewijzigd bij latere verordeningen).

De klacht en vordering

- 2.6 De consument is het niet eens met de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR. Hij erkent dat er tekortkomingen zijn geweest: een beperkt aantal onderdelen is in strijd met sanctieregelgeving geëxporteerd. Hij vindt echter dat de bank de tekortkomingen overdrijft. Verder benadrukt hij dat de ondernemingen inmiddels mitigerende maatregelen hebben genomen op het gebied van compliance. In dat licht vindt hij de registratie disproportioneel. Hij vordert daarom verwijdering van de registratie.

Het verweer

- 2.7 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

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de registratie van de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.
- 3.2 Deze twee registers 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 omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.
- 3.3 De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG. Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de bank de persoonsgegevens van de consument mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank en deze registratie niet disproportioneel is. Artikel 6 lid 1 onder f AVG is in feite een drietrapsraket. Er moet namelijk voldaan worden aan drie vereisten: 1) een gerechtvaardigd belang, 2) noodzakelijkheid en 3) proportionaliteit.
- 3.4 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Het belang van de bank bij de registratie is gelegen in het waarschuwen van de organisatie van de bank voor de mogelijke risico's die een bancaire relatie met de consument met zich meebrengt.

Door een bankrelatie met de consument of met de ondernemingen loopt de bank mogelijk het risico dat zij transacties faciliteert die in strijd zijn met sanctieregelgeving. Dat risico vloeit voort uit de door de bank geconstateerde overtredingen door de ondernemingen waarvan de consument bestuurder is. Hoewel de consument de ernst en de omvang van de overtredingen weerspreekt, ontkent hij niet dát de ondernemingen in strijd met sanctieregelgeving goederen naar Rusland hebben geëxporteerd. Dat de ondernemingen inmiddels mitigerende maatregelen hebben genomen, is weliswaar een positieve ontwikkeling, maar daarmee is nog niet meteen elk risico uitgesloten.

Naar het oordeel van de commissie vormen de door de bank geconstateerde overtredingen van de sanctieregelgeving een 'gebeurtenis die speciale aandacht behoeft'. En als bestuurder van de ondernemingen is de consument verantwoordelijk voor het handelen van de ondernemingen en daarmee ook voor deze 'gebeurtenis'. Een bankrelatie met de consument kan dus een bepaald risico met zich mee brengen voor de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in haar interne registers.

- 3.5 Het tweede vereiste is dat de registratie noodzakelijk is voor de behartiging van dat gerechtvaardigd belang. De commissie oordeelt dat hieraan voldaan is. De registratie is namelijk nodig voor de bank om - als de consument een nieuwe productaanvraag doet bij de bank - de eigen organisatie erop te attenderen dat de consument een risico met zich mee brengt, zodat de bank dit kan meenemen in haar acceptatiebeslissing. Naar het oordeel van de commissie kan dat doel niet op een andere manier bereikt worden dan met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.
- 3.6 Het derde vereiste is dat de registratie niet disproportioneel mag zijn. Dit houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij registratie van de gegevens van de consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep van de bank hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van vier jaar disproportioneel is.
- 3.7 Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. 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 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