

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1063

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. L. van Berkum, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

### Samenvatting

Zorgplicht bank. Vanwege een verdenking van fraude heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie, haar Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De bank heeft de persoonsgegevens later verwijderd na een veroordeling daartoe van de voorzieningenrechter in kort geding. Vervolgens heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. De consument vindt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden, onder meer omdat de bank niet uit eigen beweging met hem in gesprek is gegaan voordat de bank zijn persoonsgegevens in de verschillende registers opnam. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De klacht is ongegrond en 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 september 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de bank namen deel: de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3].
- 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 in 2021 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. Tijdens de aanvraag van de hypothecaire geldlening heeft de bank geconstateerd dat in de aangifte inkomstenbelasting van 2020 stond dat de consument een geldlening bij zijn vader (hierna: de vader) had, terwijl hij deze geldlening niet had vermeld in de financieringsaanvraag. De bank heeft hierover destijds telefonisch contact gehad met de consument. De consument heeft de bank toen verteld dat hij de geldlening had afgelost. Kort daarna heeft de consument een schriftelijke verklaring van de vader van 24 november 2021 aan de bank verstrekt waarin staat:

*“Met dit bericht verklaar ik dat de lening o.v.v. Geldlening t.b.v. Eigen Woning, afgesloten op 08-12-2017 per 1 juli 2021 volledig is afgelost.”*

- 2.2 In 2023 heeft de consument samen met zijn partner zonder voorbehoud van financiering een andere woning aangekocht. De datum van de overdracht van de woning was vastgesteld op 3 oktober 2023.
- 2.3 In juli 2023 hebben de consument en zijn partner via een financieel adviseur een aanvraag bij de bank gedaan voor een hypothecaire geldlening ter financiering van de aangekochte woning. De consument en zijn partner wilden de rente van de lopende hypothecaire geldlening van de consument meenemen naar de nieuwe hypothecaire geldlening (de meeneemregeling). Op 13 juli 2023 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de woning en voor een overbruggingskrediet. In het renteaanbod staat dat, als de consument en zijn partner willen ingaan op het renteaanbod, zij het renteaanbod ondertekend moeten retourneren en dat zij uiterlijk op 12 december 2023 een aantal documenten moeten verstrekken.
- 2.4 Eind juli 2023 hebben de consument en zijn partner documenten aan de bank verstrekt, waaronder een aangifte inkomstenbelasting van 2022. De bank zag vervolgens in die aangifte dat de consument nog een geldlening bij zijn vader had. Omdat dit strijdig was met de informatie van de consument in het aanvraagtraject in 2021 en met de verklaring van de vader, heeft de bank op 30 juli 2023 de consument per e-mail gevraagd om een verklaring. Op diezelfde dag heeft de consument per e-mail gereageerd:

*“Op 08-12-2017 heb ik met mijn vader een lening van in totaal € 40.000,- afgesloten, met de afspraak dat ik deze lening op elk moment om kon zetten tot een schenking. We hebben hier toentertijd geen directe schenking van gemaakt, omdat door een bevriende notaris werd geadviseerd dat er met een schenk-leen constructie voor beide partijen een groter fiscaal voordeel zou zijn.”*

*Bij de aanvraag van de 2021-hypothecaire lening merkte onze hypotheekadviseur [naam] op, dat de schenk-leen constructie die ik op 08-12-2017 had afgesloten met mijn vader niet compatibel zou zijn met de hypothecaire lening die bij ASN was aangevraagd. Om die reden hebben we besloten om deze lening te beëindigen en om te zetten naar een schenking. De brief van 01-07-2021, ondertekend door mijn vader, was hiervan het bewijs.*

*Helaas heb ik door diverse renovaties aan ons huis en grote drukte op mijn werk verzaakt om in samenspraak met mijn vader deze lening om te zetten tot een schenking. Ik ben dan ook zeer geschrokken, nu ASN ons op deze nalatigheid attendeert. Om deze reden heb ik met mijn vader besloten per direct de originele lening ten bedrage van € 40.000,-, aangegaan op 08-12-2017 te beëindigen en om te zetten in een schenking. Het restant van deze lening op 01-07-2023 bedraagt € 21.000,55.*

*Omdat ik kan begrijpen dat het vertrouwen in een tweede ondertekende brief door mijn vader laag is, heb ik het restant van de schenk-leen constructie (afgesloten in 2017) inmiddels op eigen initiatief afbetaald. Het restant van de originele lening, zijnde € 21.000,55, zal nog voor de aankoop van de nieuwe woning door mijn vader aan mij geschonken worden.*

*Bij deze brief zend ik 4 bijlages: 1) bewijs van betaling van (naam consument) naar [naam van de vader]. 2) bewijs van ontvangst op rekening [naam van de vader]. 3) een door [naam van de vader] ondertekende brief als bewijs van afsluiting van de lening. Ik hoop dat u deze stukken kunt zien als ondersteunend bewijs van onze oprechte bedoelingen en transparantie van de transacties.*

*E.e.a. betekent dat ik de schenkingsovereenkomst opnieuw zal moeten indienen bij ASN, omdat het nu niet meer gaat over het direct aflossen van de lening, maar om een eenmalige schenking t.b.v. eigen woning. Deze overeenkomst vindt u ook bijgevoegd in deze e-mail (bijlage 4).*

*Ik hoop dat bovenstaande volstaat voor een vlotte afhandeling van het aangaan van de nieuwe hypothecaire geldlening omtrent het onderpand [adres]. Mochten er nog vragen of onduidelijkheden zijn, dan hoor ik het graag spoedig.”*

2.5 Op 2 augustus 2023 heeft de bank per e-mail gereageerd:

*“Uit de brief die uw vader, de heer [naam van de vader], op 24-11-2021 heeft ondertekend blijkt niet dat de Geldlening t.b.v. Eigen Woning d.d. 08-12-2017 is omgezet naar een schenking. Er is bij uw hypotheekaanvraag op 08-10-2021 ook geen melding gemaakt van een schenking en/of een schenkingsovereenkomst door u aangeleverd. Pas bij uw nieuwe hypotheekaanvraag op 12-07-2023 wordt er een door u en uw vader, de heer [naam], op 19-07-2023 ondertekende schenkingsovereenkomst aangeleverd waaruit blijkt dat het restantbedrag van de lening op 4 oktober wordt afgelost.*

*Uit de brief die uw vader, [naam van de vader], op 24-11-2021 heeft ondertekend verklaart hij dat "de Geldlening t.b.v. Eigen Woning, afgesloten op 08-12-2017, volledig is afgelost per 01-07-2021".*

*U verklaart dat u door diverse renovaties aan uw huis en grote drukte op uw werk verzaakt om in samenspraak met uw vader deze Geldlening t.b.v. Eigen Woning d.d. 08-12-2017 om te zetten tot een schenking. Wij vinden het merkwaardig dat u dit verklaart, omdat er in de brief d.d. 24-11-2021 is verklaard dat de Geldlening t.b.v. Eigen Woning, afgesloten op 08-12-2017, volledig is afgelost per 01-07-2021. Na het verklaren tot het volledig inlossen van een lening op 01-07-2021 kan er geen sprake meer zijn van een omzetting van de Geldlening t.b.v. Eigen Woning d.d. 08-12-2017 naar een schenking.*

*(...)*

*Door het opstellen van de door uw vader schriftelijke verklaring d.d. 24-11-2021, en door u aangeleverd bij ASN Bank, is er op basis van valse voorwendselen door ASN Bank een hypothecaire geldlening aan u verstrekt. U en uw vader, de heer [naam van de vader], hebben zich hierbij schuldig gemaakt aan strafbare feiten, te weten oplichting (artikel 326 Weboek van Strafrecht) en valsheid in geschrifte (artikel 225 Wetboek van Strafrecht)."*

In het e-mailbericht staat verder dat de bank voornemens is om aangifte te doen van oplichting en valsheid in geschrifte, en dat de aanvraag voor een nieuwe hypothecaire geldlening niet verder in behandeling wordt genomen. Ook staat in het bericht dat de persoonsgegevens van de consument worden opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). Verder staat in het bericht dat, als de consument het niet eens is met het genomen besluit, dat hij zich schriftelijk kan wenden tot het bestuur van de bank.

- 2.6 Op 17 augustus 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de registraties waarin staat dat, als de consument het niet eens is met de opname van zijn persoonsgegevens in de verschillende registers, hij een brief of e-mail kan sturen waarin de consument daarvoor de reden uitlegt. Ook staat in de brief dat de bank de zaak dan met de inhoud van die brief/e-mail opnieuw zal beoordelen.
- 2.7 In augustus 2023 hebben de consument en zijn partner een aanvraag gedaan voor een financiering van de aangekochte woning bij een andere kredietverstrekker. De consument en zijn partner hebben bij deze andere kredietverstrekker een financiering voor de aangekochte woning afgesloten.
- 2.8 In augustus 2023 heeft de consument een advocaat ingeschakeld. Vervolgens zijn de consument en zijn partner een kort geding procedure bij de voorzieningenrechter gestart.

De procedure heeft geleid tot een vonnis van de voorzieningenrechter van 15 september 2023. De voorzieningenrechter oordeelt in dit vonnis dat de bank de strafrechtelijke persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR moet verwijderen, omdat er onvoldoende concrete aanknopingspunten zijn dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan oplichting en valsheid in geschrifte en er dus geen of onvoldoende grond is voor de registraties. In overwegingen 3.9.2. tot en met 3.9.4. van het vonnis staat het volgende:

*“3.9.2. Was er sprake van een gewone geldlening of van familiebanklening die feitelijk neerkomt op een schenking? Daar draait het om. Als sprake was van een familiebankrekening/schenking dan is geen sprake geweest van oplichting, aangezien een schenking geen rol speelt in het kader van het door de bank uit te voeren kredietwaardigheidsonderzoek. Een schenking aan [naam van de consument] is immers geen financiële verplichting van [naam van de consument] die van invloed is op de vraag of er financiering kan worden verleend, en zo ja tot welk bedrag er kan worden gefinancierd. Ook levert het geen gevaar op voor overkreditering waarvoor de bank moet waken.*

*3.9.3. Er zijn onvoldoende concrete aanwijzingen dat er, zoals de ASN Bank meent, sprake was van een geldlening tussen [naam van de consument] en zijn vader op grond waarvan op [naam van de consument] de verplichting rustte om het door zijn vader aan hem verstrekte geldbedrag te vermeerderen met rente terug te betalen. De enige aanwijzing is de geldleningsovereenkomst zoals die door [naam van de consument] c.s. als productie 3 is overgelegd en de verklaring van de vader van [naam van de consument] waarin staat: “Met dit bericht verklaar ik dat de lening o.v.v. “Geldlening t.b.v. Eigen Woning, afgesloten op 08-12-2017 per 1 juli 2021 volledig is afgelost.” Dat in de tussen [naam van de consument] en zijn vader opgemaakte geldleningsovereenkomst niets is vermeld dat erop wijst dat sprake is van familiebanklening/schenking betekent niet dat daarmee vaststaat dat sprake is geweest van een gewone geldlening. Niet alle afspraken hoeven in de geldovereenkomst te zijn vermeld. [naam van de consument] en [naam van de partner] stellen ook dat dat in dit geval ook niet zo was. Het is ook logisch dat dat in dit geval niet is gedaan, omdat de geldleningsovereenkomst nodig was om fiscale voordelen te kunnen genieten; dan moeten aspecten die erop wijzen dat sprake is van een schenking juist niet worden opgenomen. [naam van de consument] heeft zich ook consequent op het standpunt gesteld dat sprake was van een familiebanklening/schenking. De vader van [naam van de consument] heeft dit ook bevestigd in een schriftelijke verklaring. In die verklaring licht de vader van [naam van de consument] ook toe dat hij zijn verklaring dat de lening per 1 juli 2021 is afgelost in de haast heeft gemaakt en dat hij daarmee eigenlijk bedoelde te zeggen dat [naam van de consument] niets aan hem hoefde terug te betalen. Dat het eigenlijk niet om een echte geldlening ging wordt bovendien ondersteund door de door [naam van de consument] als productie overgelegde bankafschriften.*

*Uit deze bankafschriften valt op te maken dat de vader van [naam van de consument] de door [naam van de consument] betaalde rente aan [naam van de consument] terugstort, waarna [naam van de consument] het weer als extra aflossing aan zijn vader voldoet. Dat is een aanwijzing dat het gaat om een familiebanklening en niet om een gewone geldlening. Er is verder geen reden om aan de oprechtheid van [naam van de consument] over de bedoeling van de "lening" te twijfelen. [naam van de consument] was tijdens de mondelinge behandeling zichtbaar en oprecht aangeslagen door het ernstige verwijt dat hem door de Volksbank wordt gemaakt. Verder is van belang dat [naam van de consument] zodra het hem duidelijk werd dat hij was vergeten de "lening" formeel om te zetten in een schenking dit heeft gedaan. Dat is geweest toen hij de aanvraag deed voor de financiering van de woning.*

*3.9.4. Op basis van het voorgaande kan niet worden gezegd dat [naam van de consument] het oogmerk heeft gehad om onder valse voorwendselen en met gebruikmaking van een valse verklaring (van zijn vader) de herfinanciering te verkrijgen. Er is slechts sprake geweest van een nalatigheid van [naam van de consument]. Dit is echter van heel andere orde dan oplichting en valsheid in geschrifte."*

- 2.9 Ter uitvoering van het vonnis van 15 september 2023 heeft de bank de persoonsgegevens van de consument verwijderd uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Ook heeft de bank de consument laten weten dat zij bereid was om het renteaanbod van 13 juli 2023 gestand te doen.
- 2.10 Op 12 oktober 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank waarin hij zich heeft beklaagd over de wijze waarop de bank hem en zijn partner heeft behandeld. Om tot een oplossing van zijn klacht te komen heeft de consument de bank gevraagd om:
- een officiële excuusbrief;
  - vergoeding van de advocaatkosten van € 17.776,19;
  - hem de mogelijkheid te geven om alsnog, onder dezelfde voorwaarden als het renteaanbod van 13 juli 2023, een hypothecaire geldlening bij de bank af te sluiten, waarbij de bank eventuele boetes in verband met het vroegtijdig beëindigen van de hypothecaire geldlening bij de andere kredietverstrekker voor haar rekening neemt.
- 2.11 Op 26 oktober 2023 heeft de bank de klacht van de consument afgewezen. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en de vorderingen*

- 2.12 De consument vordert een schadevergoeding van € 63.159,75. De gevorderde schade bestaat uit € 17.776,19 aan advocaatkosten en € 45.383,56 aan extra rentelasten doordat de consument de meeneemregeling is misgelopen. Daarnaast vordert de consument dat de bank hem de mogelijkheid geeft om alsnog onder dezelfde voorwaarden als het renteaanbod van 13 juli 2023, een hypothecaire geldlening bij de bank af te sluiten.

Daarbij moet de bank eventuele boetes in verband met het vroegtijdig beëindigen van de hypothecaire geldlening bij de andere kredietverstrekker voor haar rekening nemen. Verder vordert de consument een officiële excuusbrief.

- 2.13 De consument legt aan zijn vorderingen ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Hij voert daartoe – kort weergegeven – het volgende aan.
- 2.14 De bank heeft ten onrechte de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in verschillende registers zonder eerst een gesprek met de consument te voeren over de verdenking. Voordat de bank de persoonsgegevens opnam, heeft zij de consument maar één keer om een verklaring gevraagd. Vervolgens heeft de consument eerlijk en openhartig via e-mail een verklaring gegeven. Desondanks heeft de bank een onjuiste aanname gedaan en heeft zij een onjuiste keuze gemaakt om de consument op te nemen in de verschillende registers. Om zich hiertegen te verdedigen zag de consument zich genoodzaakt om een advocaat in te schakelen die voor hem een kortgedingprocedure is gestart. Op 15 september 2024 heeft de voorzieningenrechter geoordeeld dat de consument onterecht geregistreerd is in de verschillende registers. De hele situatie had voorkomen kunnen worden als de bank een dialoog met de consument was aangegaan voor nuance en uitleg voordat de bank de consument ten onrechte beschuldigde van fraude en valsheid in geschrifte.
- 2.15 Daarnaast heeft de bank, nadat de bank concludeerde dat de consument zich schuldig had gemaakt aan oplichting, zijn adviseur aangeraden om de consument niet meer verder te helpen. De bank heeft hierbij de adviseur met al haar macht onder druk gezet. Kort daarna werd de consument gebeld door zijn adviseur die hem vertelde dat hij hem niet meer verder mocht helpen. De consument had op dat moment juist de hulp nodig van een persoon die in dit soort zaken gespecialiseerd is. Het is zeer zorgwekkend dat de bank met al haar macht een onafhankelijke adviseur zo onder druk kan zetten.

#### *Het verweer*

- 2.16 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet in deze zaak de vraag beantwoorden of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Op de bank rust een bijzondere zorgplicht ten opzichte van haar cliënten gelet op haar maatschappelijke positie. De omvang van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de aard van de verleende dienst. De commissie is van oordeel dat de bank in deze zaak haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. Zij licht dat oordeel hierna toe.



*De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden door te registreren in de verschillende registers*

- 3.2 De voorzieningenrechter heeft geoordeeld dat er onvoldoende grond is voor registraties. Maar dat oordeel betekent niet zonder meer dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door de persoonsgegevens van de consument op of omstreeks 2 augustus 2023 te registreren. De voorzieningenrechter heeft in zijn vonnis in kort geding van 15 september 2023 geoordeeld dat de persoonsgegevens van de consument op 15 september 2023 ten onrechte waren geregistreerd en hij heeft als voorlopige voorziening bevolen dat die registraties worden verwijderd. De commissie moet echter beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de persoonsgegevens van de consument op of omstreeks 2 augustus 2023 te registreren zonder eerst met hem over de verdenking in gesprek te gaan. De bank heeft haar zorgplicht naar het oordeel van de commissie niet geschonden. Voor deze beoordeling is het volgende van belang.
- 3.3 De bank heeft bij de behandeling van de aanvraag van de hypothecaire geldlening in 2023 geconstateerd dat de geldlening van de consument bij zijn vader in de aangifte inkomstenbelasting van de consument over 2022 stond. Deze vermelding viel op vanwege de informatie die de consument en zijn partner bij aanvraag van de hypothecaire geldlening in 2023 hadden gegeven. Zij hadden die geldlening namelijk niet vermeld. De vermelding van de geldlening in de aangifte inkomstenbelasting 2022 paste ook niet bij de informatie die de consument bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening in 2021 aan de bank had verstrekt, namelijk dat hij de lening van zijn vader had afgelost. Ook de schriftelijke verklaring van zijn vader van november 2021 was strijdig met de informatie in die aangifte inkomstenbelasting 2022. Als de consument de lening namelijk had afgelost, was er geen reden meer om de geldlening in de aangifte inkomstenbelasting 2022 op te nemen.
- 3.4 Vanwege de tegenstrijdigheid tussen enerzijds de informatie die de consument in de aangifte inkomstenbelasting 2022 had verstrekt en anderzijds de informatie die de consument in 2021 en 2023 en de vader van de consument in 2021 hadden verstrekt, heeft de bank de consument om opheldering gevraagd. Daarop heeft de consument op 30 juli 2023 per e-mail een verklaring gegeven (zie hiervoor 2.4). Volgens de consument hadden hij en zijn vader besloten om de lening te beëindigen en om te zetten naar een schenking, maar hadden zij dat door drukte dit nog niet uitgevoerd. Ook die informatie strookte niet met de werkelijkheid.
- 3.5 Gelet op de onjuiste en tegenstrijdige informatie van de consument in 2021 en 2023, die ook nog werd ondersteund door de onjuiste verklaring van de vader uit 2021, en op grond van de ondeugdelijke verklaring van de consument op het ophelderingsverzoek van de bank in 2023, kan de bank niet worden verweten dat zij haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door zijn persoonsgegevens te registreren in de verschillende registers zonder eerst nog een gesprek met hem te voeren om opheldering te krijgen over de verdenking. De bank had de consument al schriftelijk om opheldering gevraagd en daarop een onbevredigend antwoord ontvangen. Van de bank mag dan niet worden verlangd dat zij de consument uitnodigt voor een gesprek om opnieuw opheldering te vragen.



- 3.6 Bovendien heeft de bank de consument de gelegenheid gegeven om schriftelijk te reageren op haar fraudeverwijt. Ook heeft de bank na de registraties, in haar e-mail van 2 augustus 2023 en in haar brief van 27 augustus 2023 aan de consument laten weten dat zij openstond voor een nadere schriftelijke toelichting. Daarin staat immers dat de consument kan aangeven bij de bank dat hij het niet eens is met de registraties en dat hij kan aangeven wat de reden daarvoor is, waarna de bank de zaak opnieuw zal beoordelen. Indien de consument in gesprek had willen gaan met de bank om een nadere en volledige verklaring te geven, lag het op de weg van de consument om hierover contact met de bank op te nemen. Maar dat heeft hij niet gedaan. Dat de consument door de toon en de vergaande maatregelen niet het gevoel had dat er ruimte was voor een gesprek met de bank, maakt het voorgaande niet anders.
- 3.7 De commissie vindt ook van belang dat de consument pas tijdens de kortgedingprocedure volledige duidelijkheid gegeven over de constructie van de geldlening en heeft uitgelegd dat de geldlening een familiebanklening was die feitelijk neerkomt op een schenking. Deze deugdelijke uitleg had de consument eerder, dus voor 2 augustus 2023, kunnen en moeten geven. Dat heeft hij nagelaten.
- 3.8 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden door zijn persoonsgegevens op of omstreeks 2 augustus 2023 te registreren in de verschillende registers zonder eerst uit eigen beweging met de consument in gesprek te gaan.

*Uitingen van de bank richting de adviseur*

- 3.9 De consument stelt dat de bank de adviseur heeft aangeraden om de consument niet meer verder te helpen, nadat de bank had geconcludeerd dat de consument zich schuldig had gemaakt aan oplichting. De bank heeft hierbij met al haar macht de adviseur onder druk gezet, aldus de consument. De bank stelt dat zij de adviseur op de hoogte heeft gebracht van de verdenking van fraude en dat zij de adviseur het advies heeft gegeven om de financieringsaanvraag niet bij een andere kredietverstrekker in te dienen. De commissie is van oordeel dat de stellingen van de consument, gelet op de betwisting van deze stellingen door de bank, niet zijn komen vast te staan. De commissie moet er daarom vanuit gaan dat de bank niet meer tegen de adviseur heeft gezegd dan wat de bank stelt te hebben gezegd.
- 3.10 De commissie vindt dat de bank bij de adviseur mocht aangeven dat een verdenking van fraude bestond. De verdenking van fraude was immers voor de bank reden om de financieringsaanvraag niet verder in behandeling te nemen en die reden mocht de bank richting de adviseur aangeven. Wel had de bank het advies om de financieringsaanvraag niet bij een andere kredietverstrekker in te dienen beter achterwege kunnen laten. Dat de bank dat advies wel aan de adviseur heeft gegeven, maakt echter niet dat de bank daarmee haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden.

### Conclusie

- 3.11 De commissie betreurt het dat de consument en zijn partner een zeer vervelende periode hebben doorgemaakt en dat zij veel stress hebben ervaren door de registraties. Maar de bank heeft haar zorgplicht jegens de consument niet geschonden. De klacht is ongegrond. Dit betekent dat de vorderingen zullen worden afgewezen.

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

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

#### 2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

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

#### 3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

(...)

**3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

#### 4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'

**4.1.2** Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

## **4.2 Toegang tot het Incidentenregister**

(...)

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

## **4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister**

**4.3.1** Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

**4.3.2** Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

**4.3.3** 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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

## **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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

### Wetboek van Strafrecht

#### Artikel 326 Wetboek van Strafrecht

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.

2. Indien het feit wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

#### Artikel 225 Wetboek van Strafrecht

1. Hij die een geschrift dat bestemd is om tot bewijs van enig feit te dienen, valselijk opmaakt of vervalst, met het oogmerk om het als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken, wordt als schuldig aan valsheid in geschrift gestraft, met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.

2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk gebruik maakt van het valse of vervalste geschrift als ware het echt en onvervalst dan wel opzettelijk zodanig geschrift aflevert of voorhanden heeft, terwijl hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat dit geschrift bestemd is voor zodanig gebruik.

3. Indien een feit, omschreven in het eerste of tweede lid, wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.