

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-215
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. A.P. Luitingh,
commissieleden en mr. R. de Kruif als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 december 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
'de Bank'
Datum uitspraak: : 13 juli 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Allereerst heeft de Commissie hier geoordeeld dat de Bank een Incident, zoals bedoeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, mocht melden aan de (afdeling Veiligheidszaken van de) financiële instelling waar Consument op dat moment werkzaam was. De Bank had Consument daar echter wel vooraf van op de hoogte moeten stellen. Ondanks dit verzuim komt de gevorderde schade, teruggang in salaris, niet voor rekening van de Bank, daar het ontslag het gevolg is van het feit dat Consument frauduleus heeft gehandeld.

Vervolgens heeft de Commissie geoordeeld dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld bij het opzeggen van de klantrelatie waardoor Consument gehouden was haar woning te verkopen om de hypothecaire geldlening af te kunnen lossen. In 2013 had de Bank, naar aanleiding van het Incident, een (proportionele) afweging gemaakt, waarna zij besloten had de klantrelatie met Consument niet op te zeggen. De Bank heeft voor haar besluit om in 2014 alsnog de klantrelatie op te zeggen vervolgens geen andere relevante feiten of omstandigheden aangevoerd dan die in 2013 reeds bekend waren. De gevorderde schade als gevolg hiervan is daarom voor zover redelijk toegewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 juni 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2004, samen met haar zuster, een hypothecaire geldlening van € 141.467,24 afgesloten bij (de rechtsvoorgangster van) de Bank ten behoeve van een woning te [plaats].
- 2.2 Consument was als financieel projectmedewerker voor 36 uur per week in loondienst bij [naam]en via deze werkgever vanaf 2012 ingezet als projectmanager bij Achmea Retail Bank (hierna: Achmea).
- 2.3 In oktober 2012 zijn de gegevens van Consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) als gevolg van een incident met DEFAM B.V., waarbij Consument een kredietaanvraag had ingediend met gebruikmaking van een vervalst ING Bankafschrift (hierna genoemd: het Incident). Dit gebeurde, nadat kredietverstrekker DEFAM B.V. de Bank over het vervalste ING afschrift had geïnformeerd.
- 2.4 Als gevolg van het Incident heeft de Bank bij brief van 18 oktober 2012 aan Consument bericht dat haar gegevens (ook) zijn opgenomen in het interne incidentenregister van de Bank en wel voor de duur van 8 jaar.
- 2.5 Omstreeks januari 2014 heeft Consument de Bank verzocht om haar zuster uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan voor de gezamenlijke hypothecaire geldlening (hierna genoemd: het Verzoek).
- 2.6 Naar aanleiding van dit Verzoek heeft de Bank besloten om de klantrelatie met Consument op te zeggen in verband met het Incident uit 2012. De Bank heeft dit op 31 januari 2014 telefonisch met Consument besproken en per brief van 14 februari 2014 aan haar bevestigd. Consument is daarbij in de gelegenheid gesteld om uiterlijk 31 december 2014 de hypothecaire geldlening af te lossen.
- 2.7 Middels (een separate) brief van 14 februari 2014 heeft de Bank aan de zuster van Consument bericht dat het Verzoek was afgewezen, omdat zij de klantrelatie met Consument niet langer wil voortzetten. De zuster van Consument is daarbij (eveneens) bericht dat zij in de gelegenheid werd gesteld om uiterlijk 31 december 2014 de hypothecaire geldlening af te lossen.
- 2.8 De Bank heeft in februari 2014 aan Achmea het Incident gemeld, daar de Bank op dat moment had vastgesteld dat Consument daar werkzaam was.
- 2.9 Achmea heeft direct na deze melding de opdracht aan de werkgever van Consument beëindigd. Voorts is de arbeidsovereenkomst van Consument met [naam] op verzoek van de werkgever, beëindigd met het sluiten van een vaststellingsovereenkomst.
- 2.10 Bij brief van 17 april 2014 heeft de Bank aan Consument het volgende bericht:
“Hierbij berichten wij dat uw zuster (...) ons een klachtbrief heeft gestuurd die is beantwoord op 17 april 2014. In deze brief is onder andere aangegeven dat ING niet akkoord gaat met het voorstel van uw zuster de onderhandse verkoop te verlengen tot september 2015 (...) U wordt de gelegenheid gegeven de hypothecaire lening in te lossen uiterlijk 01 maart 2015. Er is u dan ruim 1 jaar de tijd gegeven om uw lening in te lossen.”

- 2.11 In opdracht van de Bank is op 12 augustus 2014 een taxatie van de woning verricht. De kosten ad € 544,50 voor deze taxatie heeft de Bank voor haar rekening genomen.
- 2.12 Eind 2014 is de woning verkocht voor € 126.956,52, waarna een restschuld is ontstaan van € 14.510,72. De restschuld heeft Consument op 2 december 2014 voldaan.

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen

- 2.13 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2011 (hierna: het PIFI) is onder andere het volgende opgenomen:

“2 Begripsbepalingen

Deelnemer het volgens artikel 7.1 Protocol toegelaten lid van de NVB, het Verbond, de VFN, ZN, dan wel aangesloten bij de SFH, welke beschikt over een Incidentenregister.

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.

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

4.2.1 Toegang tot de in het Incidentenregister opgenomen gegevens door alle medewerkers uit de Organisatie van de Deelnemer is niet noodzakelijk noch wenselijk. De gegevens opgenomen in het Incidentenregister dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld. Dit brengt met zich mee dat de gegevens in het Incidentenregister alleen toegankelijk dienen te zijn voor Veiligheidszaken voor zover dit niet onverenigbaar is met het doel, als aangegeven in artikel 4.1.1. van het Protocol, waarvoor de gegevens zijn verkregen.

4.2.2 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemers zijn met inachtneming van de bepalingen in de artikelen 4.2.4 tot en met 4.2.7 Protocol voor zover relevant op basis van reciprociteit beschikbaar voor Veiligheidszaken van de andere (Organisaties van de)

Deelnemers.

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 en SFH (de fraudeloketten).”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert € 66.010,72 schadevergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft onrechtmatig en onzorgvuldig gehandeld door in 2014 het Incident bij Achmea te melden alsmede door in 2014 de klantrelatie op te zeggen, waardoor Consument (en haar zuster) verplicht werd(en) de hypothecaire geldlening af te lossen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De Bank heeft de regels van het PIFI overtreden door in februari 2014 in contact te treden met de werkgever van Consument, Achmea.
 - Op grond van artikel 5.1.1 van het PIFI mogen gegevens uit het Incidentenregister pas beschikbaar worden gesteld aan een andere Deelnemer, nadat deze andere Deelnemer heeft vastgesteld dat er sprake is van een opname in het EVR. De Bank mocht niet (spontaan) aan Achmea doorgeven dat er sprake was van een registratie in het EVR. Daarnaast heeft de Bank daaraan voorafgaand Consument ook niet geïnformeerd of gewaarschuwd.
 - Door haar ontslag is Consument geconfronteerd met een aanzienlijke achteruitgang in inkomen. Op jaarbasis is haar inkomen gereduceerd van € 68.500,00 naar € 52.000,00 een vermindering van € 16.500,00. Consument acht de Bank aansprakelijk voor de teruggang in salaris voor 3 jaar, zijnde een schadepost van € 49.500,00.
 - De Bank heeft in 2012 uitsluitend gemeld dat de gegevens van Consument (ook) zijn opgenomen in haar (interne) Incidentenregister en zij heeft Consument niet geïnformeerd over haar afweging om de klantrelatie op dat moment niet op te zeggen in verband met de hoofdelijke verbondenheid van haar zuster aan de hypothecaire geldlening.
 - Behoudens het Verzoek, dat overigens vervolgens in 2014 is afgewezen, is er ten opzichte van 2012 niets gewijzigd. De Bank heeft echter in 2014 wel alsnog besloten om de klantrelatie met Consument te beëindigen. De door de Bank opgegeven reden is niet valide.
 - Als gevolg van het beëindigen van de klantrelatie en daarmee de verplichting om de hypothecaire geldlening af te lossen, moest de woning onder tijdsdruk worden verkocht. Als gevolg van de gedwongen verkoop van de woning is een restschuld ontstaan. Consument acht de Bank daarvoor aansprakelijk.
 - Bovendien zijn er kosten gemaakt voor het inschrijven op, betrekken en aankleden van een nieuwe huurwoning, welke kosten Consument heeft begroot op € 1.000,00.

- Ook uit de toepasselijke voorwaarden blijkt niet dat het hebben van een EVR registratie of betrokken zijn bij een incident reden is om de gehele hypothecaire geldlening op te eisen.
- De Bank heeft, na haar mededeling in haar brief van 14 februari 2014 dat zij de klantrelatie wilde beëindigen en derhalve de hypothecaire geldlening opeiste, het vervolgproces slecht begeleid door continu foutieve mededelingen te doen en Consument (en haar zuster) enkel desgevraagd te informeren over de te volgen stappen en mogelijkheden. Bovendien heeft de Bank geen specificatie van de ontstane restschuld verstrekt, ondanks herhaalde verzoeken daartoe. Consument vindt het niet meer dan terecht dat de Bank haar en haar zuster voor deze (mis)communicatie ieder een bedrag van € 500,00 vergoedt gelet op de berokkende schade en frustratie.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In 2013 is een proportionaliteitsafweging gemaakt omtrent het voortzetten van de relatie met Consument. Op dat moment werd het buiten proportioneel geacht om een hypothecaire geldlening, waarbij sprake is van een medeschuldenaar (hoofdelijke verbondenheid) en geen onregelmatigheden in het dossier zijn geconstateerd, toch op te eisen.
- Na het Verzoek is het Incident weer in beeld gekomen. De Bank heeft toen besloten alsnog de klantrelatie met Consument te beëindigen. Het was voor de Bank niet acceptabel dat Consument als enige schuldenaar zou overblijven. Consument noch haar zuster heeft de Bank na afwijzing van het Verzoek verzocht de situatie ongewijzigd te laten.
- Eerst toen is de Bank ook bekend geworden met het feit dat Consument bij Achmea werkzaam was en een functie bekleedde binnen de financiële sector. De Bank heeft daarin aanleiding gezien om contact op te nemen met Achmea om melding te maken van de geconstateerde fraude.
- De Bank acht, gelet op de financiële betrokkenheid van Consument bij de financiële sector, haar handelwijze in lijn met de doelstelling van het PIFI, met name artikel 1.3 van het PIFI. Op basis van de artikelen 4.2.2 en 4.2.3 van het PIFI was de Bank ook gerechtigd deze informatie met (een veiligheidsfunctionaris van) Achmea te delen.
- Er rustte op de Bank geen verplichting om Consument hierover eerst te informeren. Dit geldt ook voor het feit dat in 2012 niet op de mogelijke toekomstige consequenties van haar frauduleuze handelen is gewezen.
- De Bank concludeert dat de voor Consument nadelige financiële consequenties volledig toerekenbaar zijn aan haar frauduleus handelen en dus voor haar rekening moeten blijven.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument valt uiteen in twee onderdelen:

1. Heeft de Bank in 2014 rechtmatig en zorgvuldig gehandeld door Achmea, waar Consument op dat moment werkzaam was, over het Incident te informeren?
2. Mocht de Bank de klantrelatie met Consument opzeggen, en zo ja, heeft de Bank daarbij zorgvuldig en redelijk gehandeld?

Melden van het Incident bij Achmea 2014

- 4.2 Niet bestreden is dat sprake is geweest van een incident zoals bedoeld in het PIFI of dat de gegevens van Consument terecht zijn opgenomen in het EVR. Consument is echter van mening dat de Bank het Incident niet heeft mogen melden bij Achmea. Daartegen stelt de Bank dat (alleen al) indien sprake is van een incident zoals bedoeld in het PIFI, zij deze gegevens op grond van hetgeen is vermeld onder 4.2 van het PIFI mag delen met Veiligheidsfunctionarissen van andere Deelnemers, dat wil zeggen bevoegd is deze ongevraagd te melden.
- 4.3 Gelet op de doelstelling van het PIFI, kort samengevat het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, is het niet onredelijk dat de Bank, nadat zij had ontdekt dat Consument (ook) werkzaam was in de financiële sector, de betreffende opdrachtgever (Achmea) over het Incident heeft geïnformeerd. Het betreft immers een integriteitkwesitie. Uit de Annex bij het PIFI volgt dat het Incidentenwaarschuwingssysteem één van de maatregelen is om vorm en inhoud te geven aan de wettelijke verplichtingen (onder andere in de Wet op het financieel toezicht) van een financiële instelling om op integere wijze het bedrijf uit te oefenen en de betrouwbaarheid van haar medewerkers op integriteitsgevoelige functies te toetsen.
- 4.4 De Bank stelt terecht dat de gegevens in het Incidentenregister op grond van artikel 4.2.2 van het PIFI (op basis van reciprociteit) beschikbaar zijn voor Veiligheidszaken van de andere Deelnemers, waaronder – naar niet ter discussie staat – Achmea. De stelling van Consument dat een Deelnemer alleen na raadpleging van het EVR bij een ‘hit’ informatie kan krijgen over een incident, daar volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers gelet op artikel 5.1.1 van het PIFI niet wenselijk is, gaat hier niet op. Er is immers sprake geweest van een uitwisseling van gegevens over een incident tussen de afdeling Veiligheidszaken van de Bank (ene Deelnemer) en de afdeling Veiligheidszaken van Achmea (andere Deelnemer).
- 4.5 Hoewel uit het PIFI niet blijkt dat bij uitwisseling van gegevens over een incident, tussen twee afdelingen Veiligheidszaken, de persoon in kwestie daarover (vooraf) geïnformeerd dient te worden, is de Commissie wel van oordeel dat de Bank Consument daar vooraf van op de hoogte had moeten stellen. Consument was dan (ten minste) in de gelegenheid geweest bijvoorbeeld om de ‘eer’ aan zichzelf te houden door zelf in contact te treden met Achmea of op eigen initiatief haar opdracht aldaar te beëindigen.
- 4.6 Het voorgaande betekent echter niet dat de door Consument gestelde schade, in dit geval de teruggang in salaris vanwege het (moeten) accepteren van een andere baan, voor rekening van de Bank dient te komen. Ondanks dat aannemelijk is dat haar ontslag het gevolg is van het aan Achmea gemelde Incident, kan de Bank voor het ontslag niet verantwoordelijk worden gehouden, omdat de bron daarvoor gelegen is in het feit dat Consument frauduleus heeft gehandeld. Bovendien kan niet gesteld worden dat ook in het geval zij vooraf was gewaarschuwd en derhalve de ‘eer’ aan zichzelf had kunnen houden, de teruggang in salaris was voorkomen of uitgebleven.

- 4.7 De Commissie acht de klacht van Consument voor het eerste deel derhalve ongegrond en wijst de vordering van € 49.500,00 af.

Beëindigen klantrelatie 2014

- 4.8 In beginsel stelt de Bank terecht dat het Incident op zichzelf voldoende aanleiding is om de klantrelatie met Consument op te zeggen. Artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden biedt de Bank ook de mogelijkheid daartoe.
- 4.9 De Commissie kan de Bank echter niet volgen in haar redenering dat in 2014 een andere situatie was ontstaan dan in 2013. De Bank voert aan dat zij begin 2013 naar aanleiding van het Incident in 2012 een (proportionele) afweging heeft gemaakt en vervolgens heeft besloten de klantrelatie met Consument niet op te zeggen. De Bank vond het op dat moment buiten proportioneel om een hypothecaire geldlening, waarbij sprake is van een medeschuldenaar (hoofdelijke verbondenheid) en geen onregelmatigheden in het dossier waren geconstateerd, toch op te eisen. De Bank heeft echter, buiten het feit dat het Verzoek was ingediend, voor haar besluit om in 2014 alsnog de klantrelatie op te zeggen geen andere feiten of omstandigheden aangevoerd dan die in 2013 reeds bekend waren. Door afwijzing van het Verzoek is er geen wijziging gekomen in de rechtsverhouding tussen Bank en Consument en is derhalve de (oude) situatie ongewijzigd gebleven. De stelling van de Bank dat Consument noch haar zuster de Bank heeft verzocht de situatie ongewijzigd te laten, doet niet terzake. Voor haar stelling dat het niet mogelijk was de (oude) situatie ongewijzigd te laten, heeft de Bank geen bewijs aangeleverd en is ook niet aannemelijk geworden.
- 4.10 De Commissie is derhalve van oordeel dat de klacht van Consument voor wat betreft het tweede onderdeel gegrond is, omdat de Bank omtrent de opzegging van de klantrelatie met Consument en opeising van de hypothecaire geldlening niet naar behoren heeft gehandeld.
- 4.11 Wat betreft de schade wordt opgemerkt dat de vordering ad € 1.000,- van Consument als (immateriële) schadevergoeding voor de frustratie die Consument en haar zuster hebben geleden door de miscommunicatie van de Bank niet voor vergoeding in aanmerking komt. Nog los van het feit dat Consument in de onderhavige procedure niet namens haar zuster optreedt en het bedrag op geen enkele wijze is onderbouwd, kan 'smartengeld' voor onzorgvuldigheden zoals die hier aan de orde zijn, niet worden toegekend. Consument heeft daarentegen, indien gewenst, nog wel recht op een overzicht van de definitieve afrekening van de hypothecaire lening.
- 4.12 De Commissie wijst de resterende vordering als niet weersproken respectievelijk redelijk, van in totaal € 15.535,68 (te weten, de ontstane restschuld ad € 14.510,72 + de kosten voor de nieuwe huurwoning ad € 1.000,00 + de betaalde premie voor de levensverzekering ad € 24,96) toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 15.535,68.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.