

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-361 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 april 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Rotterdam U.A., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 27 november 2015
Aard uitspraak : niet-bindend advies

Samenvatting

Opname van persoonsgegevens in Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister. Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank mogen overgaan tot opname van de persoonsgegevens van Consument in deze registers.

1. Procesverloop

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

- het ingevulde klachtformulier, ontvangen op 29 april 2015,
- de brief van Consument met een nadere toelichting op de klacht, ontvangen op 19 mei 2015,
- de brief van de Bank van 13 juli 2015,
- de brief van Consument van 26 juli 2015,
- de brief van de Bank van 14 augustus 2015,
- de verklaring gedateerd 7 oktober 2015 waarin Consument heeft ingevuld dat hij de uitspraak van de Commissie als niet-bindend advies zal aanvaarden,
- de brief van de Bank van 4 november 2015 en
- de e-mail van Consument van 11 november 2015.

De Commissie stelt vast dat Consument haar advies als niet-bindend aanvaardt. Op grond van artikel 44.4 van het reglement zal daarom een niet-bindend advies worden gegeven.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 22 september 2014 bij Freo, een onderneming die onderdeel is van De Lage Landen Financiering B.V. (hierna: DLL) en tot het Rabobank-concern behoort, een aanvraag gedaan voor een krediet van € 6.000. In verband met deze kredietaanvraag heeft hij op 30 september 2014 aanvullende stukken aan Freo gezonden, waaronder een print van een uit internetbankieren afkomstig rekeningoverzicht van een betaalrekening die hij bij de Bank aanhoudt en een specificatie van een uitkering ontvangen van Achmea Schadeverzekering (hierna: Achmea).

- 2.2 Na ontvangst van deze stukken heeft DLL op 3 oktober 2014 telefonisch contact opgenomen met Consument. Aanleiding daarvoor was dat in het door Consument toegezonden rekeningoverzicht werd vermeld dat hij op 23 juli 2014 een bedrag van € 1.753,45 van Achmea had ontvangen, terwijl volgens DLL dit bedrag niet in de systemen van Rabobank werd vermeld. Tijdens het telefoongesprek van 3 oktober 2014 heeft DLL Consument hierop gewezen en om een toelichting gevraagd. Consument heeft gezegd dat hij het bedoelde rekeningoverzicht had geprint zonder daarin een wijziging aan te brengen.
- 2.3 Op 4 november 2014 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument. Tijdens dit gesprek heeft Consument wederom gezegd dat hij in het bedoelde rekeningoverzicht geen wijziging heeft aangebracht.
- 2.4 De Bank heeft Consument bij brief van 6 november 2014 medegedeeld dat zij zijn gegevens heeft opgenomen in haar Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR).
- 2.5 De Bank heeft het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen 2013 (hierna: het Protocol) overgelegd. Daarin staat:

“(…)

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.

Incidentenregister de gegevensverzameling(en) van de Deelnemer, waarin gegevens zijn vastgelegd voor het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident;

(…)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

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

(…)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

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

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

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

(...)

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

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

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

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

(...)

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

(...)"

2.6 De Bank heeft bij haar brief van 13 juli 2015 een kopie overgelegd van het rekeningoverzicht vermeld in 2.1 hiervoor. In deze kopie worden de bij- en afschrijvingen op de betaalrekening van Consument vermeld in de periode van 4 juli tot en met 22 september 2014. Er worden twee betalingen vermeld op 23 juli 2014, te weten een afschrijving van € 30 ten gunste van '[bedrijf te plaats]' en een bijschrijving van een door Achmea betaald bedrag van € 1.753,45.

2.7 Bij brief van 4 november 2015, in vervolg op de hoorzitting, heeft de Bank rekeningafschriften van de betaalrekening van Consument overgelegd die uit haar eigen administratie afkomstig zijn. Deze afschriften hebben betrekking op de periode van november 2013 tot augustus 2014.

Op het afschrift met datum 15 augustus 2014, dat betrekking heeft op de periode vanaf het vorige afschrift van 15 juli 2014 tot en met 15 augustus 2014, worden twee betalingen vermeld met datum 23 juli 2014: een afschrijving van € 30 ten gunste van '[bedrijf te plaats]' en een bijschrijving van € 300, betaald door '[naam]'; een bijschrijving van een door Achmea betaald bedrag van € 1.753,45 wordt op dit afschrift niet vermeld.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen de registratie in het Incidentenregister en het EVR ongedaan te maken. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat hij geen fraude heeft gepleegd, zodat de Bank niet gerechtigd is tot een dergelijke registratie over te gaan.
- 3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of de Bank in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers.

Opname in het EVR

- 4.2 De Bank heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen volgens het Protocol. Vermelding van persoonsgegevens in het EVR is een maatregel met mogelijk verstrekken gevolgen voor de betrokkene. Dit kan immers ertoe leiden dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de gronden waarop een bank persoonsgegevens van een cliënt in het EVR opneemt. Zie daarvoor onder andere Geschillencommissie Kifid 2011/349 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, ECLI:NL:GHAMS:2006:AV8245.
- 4.3 Tussen partijen staat vast dat Consument op 22 september 2014 bij Freo een krediet heeft aangevraagd en op 30 september 2014 aanvullende stukken aan Freo heeft gezonden, waaronder de onder 2.1 genoemde print van een rekeningoverzicht met vermelding van een bijschrijving van € 1.753,45, ontvangen op 23 juli 2014 van Achmea. De Bank heeft gesteld dat deze bijschrijving niet heeft plaatsgevonden en dat het rekeningoverzicht in dit opzicht onjuist is. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de Bank uit haar eigen administratie afkomstige rekeningafschriften over de relevante periode overgelegd, waarin deze bijschrijving van € 1.753,45 op 23 juli 2014 niet wordt vermeld; de Bank heeft daarbij aangevoerd dat stukken uit haar administratie op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, behoudens tegenbewijs, tot volledig bewijs strekken. De Commissie constateert dat Consument tegenover deze gemotiveerde stellingen van de Bank geen voldoende specifieke feiten of omstandigheden heeft gesteld waaruit zou kunnen volgen dat het genoemde bedrag van € 1.753,45 wél op 23 juli 2014 is bijgeschreven op zijn betaalrekening.

Daaruit volgt dat op het door Consument aan Freo verzonden rekeningoverzicht ten onrechte een bijschrijving van € 1.753,45 op 23 juli 2014 wordt vermeld.

- 4.4 Partijen verschillen van standpunt over de vraag hoe dit onjuiste bedrag in het aan Freo verzonden rekeningoverzicht is gekomen. Volgens de Bank is dit het gevolg van fraude, terwijl Consument stelt dat hij dit rekeningoverzicht heeft gemaakt met behulp van Rabo internetbankieren en het heeft geprint zonder er een wijziging in aan te brengen.
- 4.5 De Commissie overweegt als volgt. Gelet op de omstandigheden vermeld in overweging 2.6, 2.7 en 4.3 hiervoor is het niet aannemelijk geworden dat iemand anders dan Consument wijzigingen heeft aangebracht in het rekeningoverzicht. Het valt immers niet in te zien welk belang een derde zou hebben bij het aanbrengen van wijzigingen in een rekeningoverzicht van Consument. De vaststaande feiten geven dan ook aanleiding voor een gegronde verdenking – zie voor dit criterium Geschillencommissie Kifid 2015-142 en 2015-143 en het arrest van hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 – dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan het door de Bank aan hem gemaakte verwijt.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank in redelijkheid kunnen komen tot het besluit van registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De omstandigheden vermeld in overweging 4.3 tot en met 4.5 hiervoor kunnen immers een bedreiging vormen voor de financiële belangen van de Bank en voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector als bedoeld in artikel 5.2.1 onder a van het Protocol. Verder is voldoende aannemelijk dat Consument betrokken is bij een gedraging in de zin van artikel 5.2.1 onder a van het Protocol. Daarmee is ook voldaan aan het vereiste vermeld in artikel 5.2.1 onder b van het Protocol.
- 4.7 Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol moet bij registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen. Bij afweging van de belangen van partijen dient in het voorliggende geval het belang van de Bank te prevaleren. Consument stelt weliswaar dat hij als gevolg van de registratie in het EVR geen hypothecaire lening bij een andere bank kan krijgen, maar heeft deze stelling niet onderbouwd aan de hand van specifieke stellingen of stukken, terwijl het enkele feit dat geen hypothecaire lening kan worden verkregen – als dit zou komen vast te staan – niet zonder meer meebrengt dat een EVR-registratie disproportioneel is. Van belang is verder dat de Bank voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen.
- 4.8 Indien vaststaat dat de Bank mag overgaan tot een EVR-registratie, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol staat immers dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Het is aan de consument die een kortere duur van registratie wenst, te onderbouwen dat hij door de duur van de registratie disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt. Nu dit laatste niet volgt uit de overgelegde stukken of de verklaring van Consument ter zitting, is niet gebleken dat een registratie voor de maximale termijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt.

Opname in het Incidentenregister

4.9 Hiervoor is gebleken dat de vaststaande feiten voldoende aanleiding geven voor een gegronde verdenking dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan het hem door de Bank gemaakte verwijt. Hiermee is sprake van een incident in de zin van artikel 2 van het Protocol en is voldaan aan de doelstelling voor vastlegging van gegevens in het Incidentenregister zoals deze zijn omschreven in artikel 4.1 van het Protocol. Gelet daarop is niet gebleken dat de Bank ten onrechte is overgegaan tot registratie in het Incidentenregister.

Conclusie

4.10 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de Bank ten onrechte is overgegaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

4.11 Wegens de verstrekkende gevolgen die vermelding van persoonsgegevens in de genoemde registers voor Consument kan hebben, is de Commissie van oordeel dat het belang van de zaak rechtvaardigt dat Consument hoger beroep tegen deze uitspraak kan instellen. Gelet daarop zal de Commissie op de voet van artikel 5.2 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening bepalen dat tegen deze uitspraak hoger beroep openstaat.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) wijst de vordering af; en
- (b) stelt hoger beroep open tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Deze uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Zoals vermeld in overweging 4.11 en in de beslissing, staat tegen deze uitspraak hoger beroep open 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 hoger beroep bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.