

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-186
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mrs. J.S.W. Holtrop, B.F. Keulen, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juni 2016
Ingediend door : Consument en [partner consument], gezamenlijk verder te noemen
Consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 16 maart 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Onterechte IVR registratie. Bepalen van de schadevergoeding.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank gedateerd 22 november 2016 en het daarop door de gemachtigde van Consument ingestuurd e-mail bericht van 27 december 2016 met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De particuliere bankrelatie van Consumenten met de Bank omvat onder meer een destijds afgesloten hypothecaire geldlening.
- 2.2 Hiernaast onderhield Consument vanaf 2006 met de Bank een zakelijke bankrelatie waarvan een zakelijk krediet deel uitmaakte. Van de door Consument met vier compagnons opgestarte BV heeft Consument de rol van (indirect) bestuurder vervuld. In januari 2012 is het faillissement van deze BV uitgesproken.
- 2.3 De Bank heeft per brief gedateerd 15 augustus 2012 Consument medegedeeld dat zijn gegevens vanwege zijn hoedanigheid van bestuurder van de BV waren opgenomen in haar Intern Verwijzingsregister (IVR).
- 2.4 Bij brief van 4 oktober 2013 heeft Consument tegen de IVR registratie bezwaar aangetekend en om een toelichting verzocht. Tot die tijd verkeerde Consument in de veronderstelling dat de registratie op een mislag berustte en hem persoonlijk niet zou raken.

- 2.5 De Bank heeft bij brief van 15 november 2013 geantwoord dat de registratie verband hield met het niet gemeld hebben van het terugtreden van de overige bestuursleden, met het niet nakomen van afspraken over en verband houdende met het openstaande zakelijk krediet, met het niet tot stand komen van contact en met het onjuiste bericht van Consument aan de door de Bank ingeschakelde deurwaarder dat een faillissementsaanvraag was ingediend terwijl – zoals uit navraag bij de rechtbank bleek – daarvan op dat moment geen sprake was. Verder heeft de Bank geschreven dat Consument niet op haar brieven heeft gereageerd, de cijfers over 2008 en 2009 te laat zijn gedeponerd en, tot slot, Consument bewust niet de verantwoordelijkheid heeft genomen voor de door de BV veroorzaakte schulden.
- 2.6 Op het vervolgens door Consument ingediende bezwaar is door de Bank in haar brief van 16 januari 2014, voor zover relevant, geschreven *“Naar aanleiding van uw brief heb ik nogmaals een onderzoek ingesteld. Ik ben niet tot een andere conclusie gekomen. De reden voor de bank om u te registreren in het interne verwijzingsregister is niet gewijzigd. Uw bedrijf had een rekening met een kredietfaciliteit bij de Rabobank Drechtsteden. Dit krediet werd op enig moment volledig gebruikt, echter de omzet van uw bedrijf liep niet meer via deze rekening. Er kwamen geen gelden meer op de rekening binnen. Uiteindelijk heeft de bank het volledige bedrag voor haar rekening moeten nemen. De Rabobank heeft geen vertrouwen meer in een bancaire relatie met u en wil geen nieuwe bancaire relatie met u aangaan. Daarom zijn uw persoonsgegevens opgenomen in het interne verwijzingsregister”*.
- 2.7 Tijdens de interne de klachtprocedure over de IVR registratie hebben Consumenten op 18 oktober 2013 over hun particuliere bancaire relatie een gesprek gevoerd. In de naar aanleiding daarvan opgestelde brief van 21 oktober 2013 met als onderwerp *“Beëindiging klantrelatie”* heeft de Bank geschreven de nadere berichtgeving over de uitkomst van de klachtenprocedure af te wachten en zich voorlopig van een inhoudelijke reactie te onthouden.
- 2.8 Bij brief van 19 mei 2014 met als onderwerp *“Beëindiging bancaire relatie”* heeft de Bank de particuliere bankrelatie per 19 november 2014 opgezegd, met inachtneming van een opzeggingstermijn van zes maanden. De hypothecaire geldleningen worden voor de verdere inhoudelijke afwikkeling overgedragen aan de afdeling Bijzonder Beheer van de Bank. Over de reden van de opzegging heeft de Bank geschreven *“Op basis van intern onderzoek, de beëindiging van de bancaire relatie door Rabobank Drechtsteden, de registratie in het IVR en het niet nakomen van de afspraken bij Rabobank Drechtsteden, zijn wij tot de conclusie gekomen dat er voldoende aanleiding is om vast te stellen dat de vertrouwensrelatie met u ernstig is verstoord”*.
- 2.9 Bij brief van 3 december 2014 met als onderwerp *“Rectificatie opname in het Intern Verwijzingsregister”* heeft de Bank het volgende geschreven *“Hierbij delen wij u mede dat Rabobank Nederland, na nadere bestudering van uw dossier, heeft besloten de registratie van uw persoonsgegevens in IVR niet te handhaven. Wij zullen de registratie per ommegaande verwijderen”*.
- 2.10 Bij brief van 6 maart 2015 heeft de Bank bericht dat de hypothecaire geldleningen door Bijzonder Beheer weer aan de Bank zijn overgedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank hen zal compenseren voor de geleden schade als gevolg van de onterechte IVR registratie en onrechtmatige opzegging van de particuliere bancaire relatie, met als peildatum 3 november 2016 begroot op een bedrag van € 62.755,00 p.m. De genoemde schade bestaat uit de volgende onderdelen:

- de door Consument bestede tijd te weten 775 uur (p.m.) ad € 65,00 per uur;
- gemaakte reiskosten te weten 3.400 km ad € 0,32 per uur;
- gemaakte kosten voor de ingeschakelde adviseur ad € 6.300,00;
- nog nader te bepalen emotionele schade;
- de kosten van de onderhavige klachtprocedure.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in de nakoming van haar jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht toerekenbaar tekortgeschoten en uit dien hoofde schadeplichtig. De Bank heeft namelijk op onjuiste gronden de persoonsgegevens van Consument in het IVR register opgenomen. Consument is reeds in 2008 met de Bank in contact getreden over de mogelijkheid van een faillissement van de BV. Een vervolg op dit contact is uitgebleven vanwege een totaal gebrek aan interne organisatie binnen de Bank. Tijdens een gesprek in 2010 is door de BV aangegeven dat een faillissement aanstaande was. De Bank heeft toen toegezegd dat het hoofdkantoor op de voorgenomen faillissementsaanvraag zou terugkomen. Dit is echter niet gebeurd. Nadat het faillissement was uitgesproken heeft de curator geen aanleiding gezien Consument voor de door hem binnen de BV vervulde rol aansprakelijk te stellen. De opzegging van de particuliere bankrelatie is daarom ook op onterechte gronden gedaan. Alhoewel de Bank na verloop van tijd bereid is gebleken de registratie te verwijderen en de bankrelatie te herstellen, hebben Consumenten schade geleden die door de Bank dient te worden vergoed. De gevorderde schade is daadwerkelijk geleden. Ter zitting heeft Consument uitdrukkelijk aangeboden deze schade met nog aan te leveren bewijsmiddelen te staven.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Bank heeft de gegevens van Consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister. Dit register is gekoppeld aan de interne Gebeurtenissenadministratie en vormt daarmee het intern waarschuwingssysteem voor de Bank. Anders dan door de Bank is aangevoerd is de Commissie van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR op onterechte, althans op niet voldoende deugdelijke, gronden is gedaan. De Commissie licht dit als volgt toe.

- 4.2 Het toetsingskader voor de onderhavige registratie wordt gevormd door de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (verder GVPFI).
- 4.3 Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, die haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen die een kleine impact, maar ook grote gevolgen kunnen hebben. In de toelichting op de GVPFI is hierover opgemerkt dat het kan gaan om uiteenlopende gebeurtenissen: van een melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat iemand betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Indien opname in de Gebeurtenissenadministratie gerechtvaardigd is, kunnen de verwijzingsgegevens ook in het daaraan gekoppelde IVR worden opgenomen. Het doel van de registratie is immers dat ook andere afdelingen dan de Afdeling Veiligheidszaken opmerkelijk gemaakt worden op de persoon die was betrokken bij de 'gebeurtenis'. Hiervan is geen sprake als uitsluitend de Afdeling Veiligheidszaken van de opname kennis draagt doordat volstaan wordt met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie. Voor de vraag of registratie gerechtvaardigd is, is voorts van belang of voldaan is aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie onder nummers 2016-072 en 2016-255 en Rb. Midden Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL: RBMNE:2017:49 r.o. 4.2 en 4.13 e.v..
- 4.4 Los van het feit dat de door de Bank aangedragen feiten en omstandigheden tussen partijen ter discussie staan, heeft te gelden dat de door de Bank aangevoerde feiten en omstandigheden zoals genoemd in de rechtsoverwegingen 2.5 en 2.6, niet zijn aan te merken als gebeurtenissen zoals in de vorige overweging is beschreven.
- 4.5 Van een zorgvuldige gegevensverwerking in de zin van het GVPFI is derhalve geen sprake geweest. De daarop gebaseerde opzegging van de bankrelatie met Consumenten was dientengevolge misplaatst. Aan de stelling van de Bank, dat zij de registratie heeft opgeheven zonder daartoe verplicht te zijn, moet worden voorbij gegaan. Ten gevolge van dit verwijtbaar handelen is de Bank aansprakelijk voor de daardoor voor Consumenten ontstane schade. Dit betekent dat de Commissie toekomt aan de beoordeling van de schadevordering van Consumenten.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie is vergoeding van schade op zijn plaats omdat, zoals uit hetgeen hiervoor is overwogen, de Bank jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten.
- 4.7 Het deel van de schadevordering dat gericht is op vergoeding van emotionele schade komt evenwel niet voor vergoeding in aanmerking.

In artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek is opgesomd in welke gevallen recht op een dergelijke vergoeding bestaat. De in de wet opgesomde gevallen doen zich in casu niet voor. Aantasting in de persoon van Consument is gesteld noch anderszins gebleken.

- 4.8 Wat betreft de overige onderdelen van de schadevordering, overweegt de Commissie als volgt. Voor vergoeding op grond van de wet kan alleen dat deel van de vordering in aanmerking komen dat betrekking heeft op *daadwerkelijk* door Consument gemaakte kosten die het directe gevolg zijn geweest van het handelen van de Bank. Hierbij is mede van belang dat de door Consument gevorderde schade wegens de gederfde inkomsten niet nader is gespecificeerd en onderbouwd. Het ter zitting gedane bewijsaanbod is tardief en overigens te vaag, en zal daarom worden gepasseerd.
- 4.9 Alles overziende is de Commissie enerzijds van oordeel dat de Bank gehouden is tot compensatie doch dat er anderzijds aanleiding bestaat om deze in omvang te beperken. Nu het geleden nadeel niet goed is te bepalen stelt de Commissie, met toepassing van de haar in artikel 97 boek 6 Burgerlijk Wetboek geboden vrijheid, vast dat de Bank ex aequo et bono een bedrag van € 12.500,00 dient te vergoeden.
- 4.10 Wat betreft de veroordeling in de kosten van de procedure overweegt de Commissie, ten slotte, als volgt. De door Consument gemaakte kosten in verband met de onderhavige procedure komen voor vergoeding in aanmerking conform het Liquidatietarief Kifid (kostenveroordeling voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 44 lid I van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) te raadplegen via de website www.kifid.nl onder het kopje Kifid – Statuten en Reglementen- tarief V. De Commissie wijst hiervoor een bedrag toe van € 800,00 zijnde één procespunt voor de schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 13.300,00.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.