

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-307
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 mei 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Interne Verwijzingsregister (IVR). De persoonsgegevens van Consument zijn door de Bank opgenomen in het IVR, aangezien Consument in een telefoongesprek met de Bank bepaalde uitlatingen heeft gedaan die door de Bank zijn opgevat als bedreigingen en beledigingen richting medewerkers van de Bank. De Commissie oordeelt dat de Bank deze beledigende en bedreigende uitlatingen mocht aanmerken als een ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI. Voorts is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar. De Commissie komt daarom tot de slotsom dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR gehandhaafd mag blijven voor een periode van acht jaar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de Bank en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Op 23 januari 2017 heeft Consument telefonisch contact gehad met de Bank (hierna: “het telefoongesprek”). Dit telefoongesprek betrof een BKR-registratie die de Bank volgens Consument ten onrechte niet had verwijderd. Tijdens dit telefoongesprek heeft Consument hierover zijn ongenoegen geuit. Daarbij heeft Consument bepaalde uitlatingen gedaan die door de Bank zijn opgevat als bedreigingen en beledigingen richting medewerkers van de Bank.
- 2.2. Op 27 januari 2017 ontving Consument een e-mailbericht van de Bank met nadere informatie over de BKR-registratie. Op 21 februari 2017 heeft de Bank Consument laten weten dat de BKR-registratie inderdaad ten onrechte niet was verwijderd. De BKR-registratie zou daarom alsnog verwijderd worden.
- 2.3. Op 7 maart 2017 heeft de Bank Consument laten weten dat zijn persoonsgegevens zijn opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor een periode van acht jaar. Reden van opname in dit register waren de uitlatingen die Consument had gedaan tijdens het telefoongesprek van 23 januari 2017.
- 2.4. De Bank heeft een transcriptie van dit telefoongesprek overgelegd. Daaruit blijkt dat Consument onder meer de volgende uitlatingen heeft gedaan:

“Nou de communicatie van mijn kant is heel duidelijk, is heel helder. Ik vind er geen doekjes omheen, luister ik vind er geen doekjes omheen. Ik vind er niets omheen. Ik zeg gewoon luid en duidelijk waar het op staat. Kijk je ontvangt precies zoals je doet. Dus als jullie. Dus als ik gebeld word, gebeld door de heer [Naam], ja, de heer zeg ik dan nog he. Want het is gewoon een lijkenpikker. Ja, ik zeg dus al ik door [Naam] gebeld he. En dat [Naam] zijn naam niet zegt he. En dat [Naam] mij de bek gewoon volschijnt he. En dat [Naam] vervolgens de hoorn erop gooit he. He, dat [Naam] zijn probleem he. En dat mag jij [Naam] duidelijk maken he. Dat [Naam] een probleem gaat krijgen. Want [Naam] he, die zit nou, die staat nou mooi op de foto. Maar morgen zal hij op de foto staan als zijn wenkbrauwen eraf geschoren. En zijn haren eraf geschoren zijn. En heel zijn kop in elkaar geslagen is. Daar laat ik een foto van maken. En die komt naast zijn foto op google... op internet staan. Daar zal een tekst en uitleg bij komen, dat meneer [Naam] he, zijn werk doet als god. Dat hij werkt als god bij de bank.”

“Maar he kijk, weet je wat het is, (...) die [Naam] gaat gewoon de verkeerde mensen tegenkomen. Want ik heb zijn gezicht nu he, ik heb het hier vastgelegd. Het is gewoon zo’n misselijke kop van hem dat wil je gewoon niet weten. Zo’n strontgezicht, daar moet gewoon iets aan gebeuren. Hij komt hij komt aan de beurt. Als hij normaal had gedaan hoeft hij nergens bang voor te zijn, maar het is gewoon een strontzak.”

2.5. In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

“4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

[...]

4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:

- a. de Betrokkene heeft voor de Verwerking van Persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- b. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Cliënt partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- c. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Financiële instelling onderworpen is;
- d. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene;
- e. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; of
- f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

[...]

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- a. het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer;
- b. het verrichten van analyses van Persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- c. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een Betrokkene tot stand te brengen en/of met een Cliënt in stand te houden dan wel uit te breiden;
- d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;

f. het beheren van de relatie met de Cliënt.

(...)

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.”

2.6. In de toelichting op artikel 5.5 van de GVPFI staat – onder meer – het volgende vermeld:

“Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt om zijn persoonsgegevens uit het IVR te verwijderen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Er is geen enkele gebeurtenis die registratie in het IVR rechtvaardigt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft tijdens het telefoongesprek weliswaar zijn frustraties geuit, maar hij heeft niemand willen bedreigen. Bovendien heeft de Bank door de onterechte BKR-registratie aanleiding gegeven voor de frustraties van Consument.

- Daarnaast wijst Consument op het tijdsverloop: het telefoongesprek heeft plaatsgevonden op 23 januari 2017 en de registratie vond pas plaats op 7 maart 2017. Voorts is in het e-mailbericht van 27 januari 2017 met geen woord gerept over het telefoongesprek. Consument heeft daarom de indruk dat het telefoongesprek van 23 januari 2017 niet de ware reden is geweest voor de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR. Volgens Consument wilde de Bank de persoonsgegevens van Consument in ieder geval in een register opnemen en was de registratie in het IVR vooral een reactie op de verwijdering van de BKR-registratie.

Verweer van de 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. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank de persoonsgegevens van Consument dient te verwijderen uit het IVR.
- 4.2. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze 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'.
- 4.3. Op deze registers is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVVFI) van toepassing. Opname in deze registers is toegestaan indien aan de vereisten die de VVFI daarvoor stelt, is voldaan. Ingevolge artikel 4.1 VVFI 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 is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 VVFI. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 VVFI. In de tweede plaats moet de registratie *proportioneel* zijn in de zin van artikel 4.3 sub f VVFI. De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten is voldaan en dat de Bank dus heeft mogen overgaan tot registratie in het IVR. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

Gebeurtenis

- 4.4. Op grond van artikel 5.5.1 GVPFI kunnen 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, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd.
- 4.5. De Commissie is van oordeel dat het gedrag van Consument tijdens het telefoongesprek van 23 januari 2017 kan worden aangemerkt als een ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI (vgl. GC Kifid 2016-072 en GC Kifid 2018-169). De Bank heeft een transcriptie van dit telefoongesprek overgelegd. Daaruit blijkt dat de uitlatingen die Consument tijdens dit gesprek heeft gedaan, beledigend zijn en bedreigend kunnen overkomen. Consument stelt dat hij alle reden had om gefrustreerd te zijn, maar naar het oordeel van de Commissie gingen de uitlatingen van Consument veel verder dan een uiting van ongenoegen. De Bank hoeft dit soort gedrag niet te tolereren en mocht dit gedrag daarom aanmerken als een ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI.
- 4.6. Consument heeft de indruk dat het telefoongesprek van 23 januari 2017 niet de ware reden is voor de opname van zijn persoonsgegevens in het IVR. Volgens Consument wilde de Bank de persoonsgegevens van Consument in ieder geval in een register opnemen en was de registratie in het IVR vooral een reactie op de verwijdering van de BKR-registratie. De Bank betwist dit. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zijn stelling niet aannemelijk gemaakt. Consument verwijst weliswaar naar het feit dat er tussen het telefoongesprek en de registratie vijf weken zitten en naar het feit dat er in het e-mailbericht van 27 januari 2017 met geen woord wordt gerept over het bewuste telefoongesprek. Maar deze feiten maken nog niet dat het telefoongesprek van 23 januari 2017 niet de ware reden zou zijn voor de registratie in het IVR. Het e-mailbericht van 27 januari 2017 ging specifiek over de BKR-registratie en hoefde dus geen melding te maken van een mogelijke registratie in het IVR. Wat betreft het tijdsverloop van vijf weken, heeft de Bank aangegeven dat het onderzoek zorgvuldig diende te verlopen en dat een termijn van vijf weken alleszins redelijk is. Deze uitleg komt de Commissie niet onredelijk voor.

Proportioneel

- 4.7. Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient de registratie in het IVR proportioneel te zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn.
- 4.8. De Commissie oordeelt dat het belang van de Bank bij registratie van de gegevens van 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. De registratie heeft tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR. Consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan. Daar komt bij dat Consument ten tijde van de registratie geen bancaire relatie had met de Bank. Registratie in het IVR zal doorgaans reden zijn voor een bank om de bancaire relatie te beëindigen. Maar aangezien er ten tijde van de registratie in het IVR geen bancaire relatie was, zijn de (nadelige) effecten van de registratie ook in dat opzicht beperkt. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

Slotoverweging

- 4.9. Aangezien er voldaan is aan de doelstelling van artikel 5.5.1 GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f GVPFI, mag de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR gehandhaafd blijven voor een periode van acht jaar. Gelet hierop dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.