Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-161 (prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. L. van Berkum, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 19 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Tussenuitspraak in klacht over registratie in IVR en Gebeurtenissenadministratie, en beëindiging bancaire relatie. Ten behoeve van haar inhoudelijke beoordeling, vraagt de Commissie stukken op bij de Bank.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop van 4 juni 2019;
- het verweerschrift van de Bank en de aanvulling daarop van 23 september 2019;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de e-mail van Consument van 12 januari 2020, in reactie op een vraag van 10 januari 2020.

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 Consument hield in 2018 een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Op 3 augustus 2018 heeft een man (hierna: de man) bij de politie aangifte gedaan, van activiteiten door Consument. De Bank is hiervan op de hoogte gebracht door de bank waar de man een betaalrekening aanhoudt.

2.3 Op 7 augustus 2018 heeft de Bank een brief naar Consument verzonden, waarin opgenomen is dat de bankrelatie met Consument beëindigd wordt en dat haar gegevens geregistreerd zijn in het Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar. De gegevens van Consument zijn bovendien vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie van de Bank, voor de duur van acht jaar.

2.4 Op 12 juni 2019 is de betaalrekening van Consument bij de Bank definitief opgeheven.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert herstel van de bancaire relatie en verwijdering van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de door haar gemaakte kosten verbonden aan deze procedure, vermeerderd met de wettelijke rente.

3.2 De Bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van Consument.

4. Beoordeling

4.1 Op 12 februari 2020 heeft een behandeling op stukken van deze klacht plaatsgevonden. Deze behandeling kan nog niet tot een einduitspraak leiden omdat de Commissie behoefte heeft aan nadere inlichtingen als volgt.

4.2 Tot tweemaal toe heeft de secretaris van Kifid de Bank verzocht om de vastlegging van de registraties te overleggen: in de brief van 17 juni 2019 en in de brief van 4 september 2019. Tot op heden heeft de Bank geen afschrift van de registraties overgelegd. Zij legt daaraan ten grondslag dat geen sprake is van een tekst van een registratie in de Gebeurtenissen-administratie die overgelegd kan worden.

4.3 Hierdoor is het voor de Commissie niet vast te stellen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren. Om dit te kunnen beoordelen dient de Commissie inzicht te hebben in welk register de Bank Consument heeft geregistreerd en *wat* de Bank in welk register geregistreerd heeft.

De Commissie wijst in dit kader op eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waaronder nrs. 2016-061 en 2019-013: ook voor de registratie van een Gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie en een daaraan gekoppelde registratie in het IVR is van belang dat hetgeen geregistreerd is, in voldoende mate vaststaat. De Commissie kan niet vaststellen of hetgeen de Bank geregistreerd heeft, in voldoende mate vaststaat, omdat niet bekend is *wat* de Bank geregistreerd heeft. Zie tevens artikel 13 en 14 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

4.4 Indien het niet mogelijk is een letterlijke tekst over te leggen die is geregistreerd volstaat een aanduiding of een omschrijving van het geregistreerde.

4.5 De Commissie merkt verder op dat de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en IVR sterk verband houden met de aangifte van de man. In dat verband heeft de Commissie behoefte aan inzicht in het proces-verbaal van aangifte, voor zover dit omschrijft van welke strafbare feiten aangifte is gedaan. Tot op heden heeft de Bank het proces-verbaal van de aangifte echter niet overgelegd.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de volgende stukken aanlevert bij de Commissie:

- De vastlegging van de Gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. Ook als dit inhoudt dat de Bank een afschrift van een in haar systeem vastgelegd fraudedossier moet overleggen.
- Het proces-verbaal van de aangifte van de man. Met het oog op de privacy van de man kunnen niet-relevante passages daarin zwartgemaakt worden. Voor de Commissie is alleen relevant de invulling van de elementen van de strafbare feiten waarvan de man aangifte gedaan heeft, en de strafrechtelijke kwalificatie van die feiten.

Als de Bank bovenstaande stukken niet aanlevert, zal de Commissie daaraan de gevolgen verbinden die zij geraden acht.

Na ontvangst van de reactie van de Bank, worden partijen geïnformeerd over het vervolg van de procedure.

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.