KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-127 d.d. 19 april 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A. P. Luitingh, lid en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Bij het aanvragen van een hypothecaire geldlening voor een nieuwbouwwoning blijkt dat de persoonsgegevens van Consument in het interne en externe verwijzingsregister zijn opgenomen. De bank wil de hypotheekofferte daarom niet gestand doen. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden. Consument is van mening dat de bank hem per aangetekende brief had dienen te informeren over de opname in de verwijzingsregisters. Voorts is Consument van mening dat de opname in de verwijzingsregisters buitenproportioneel is.
Gelet op de betrokkenheid van Consument bij frauduleuze handelingen, waren er voor de bank voldoende aanwijzingen dat de financiële en andere belangen van haar organisatie werden bedreigd. De opname van de persoonsgegevens van Consument in het interne en externe verwijzingsregister is dan ook niet onrechtmatig of buitenproportioneel.
Ook is voldoende komen vast te staan dat Consument door de bank is geïnformeerd over de opname van zijn persoonsgegevens in het interne en externe verwijzingsregister. Het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' bevat geen aanwijzingen dat Consument per aangetekende brief had moeten worden geïnformeerd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 18 november 2011; en
- het verweerschrift van Aangeslotene van 20 januari 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 23 maart 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.
Wegens overmacht kon een van de aangewezen commissieleden de zitting niet bijwonen. Partijen hebben er ter zitting mee ingestemd dat de Commissie uit twee commissieleden zal bestaan.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft zich tot Aangeslotene gewend voor een hypotheekofferte in verband met de aankoop van een nieuwbouwwoning. Consument diende als voorwaarde van de uitgebrachte offerte een betaalrekening bij Aangeslotene te openen. Bij het aanvragen van de betaalrekening is gebleken dat Aangeslotene niet bereid was een betaalrekening voor Consument te openen, omdat zijn persoonsgegevens zijn geregistreerd in het interne en externe verwijzingsregister. Aangeslotene heeft de hypotheekofferte daarom niet gestand gedaan.
Op het moment dat Aangeslotene aan Consument te kennen heeft gegeven de hypotheekofferte niet gestand te doen, had Consument reeds bouwgrond aangekocht en een aannemer opdracht gegeven om met de bouw van de woning te beginnen.
Aangeslotene heeft Consument in mei 2005 in het interne en externe verwijzingsregister opgenomen omdat Consument betrokken is geweest bij een poging tot fraude. In april 2005 is door Aangeslotene een gemanipuleerde overschrijvingskaart gedetecteerd, die ten doel had een bedrag van € 1.137,65 over te schrijven van de rekening van de benadeelde naar de betaalrekening van Consument bij Aangeslotene. Bij vonnis van 10 mei 2006 is Consument door de politierechter van de rechtbank Amsterdam veroordeeld wegens medeplichtigheid aan valsheid in geschrifte.
Bij brief van 19 mei 2005 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat zijn persoonsgegevens in het incidentenregister worden opgenomen en dat zijn betaalrekening wordt opgeheven. Ook uit de administratie van Aangeslotene is gebleken van verzending van genoemde brief.
Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' (hierna: het protocol) onderschreven en heeft zich daardoor verplicht om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het interne en externe verwijzingsregister.

3. Geschil

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade doordat Aangeslotene de hypotheekofferte niet gestand heeft gedaan en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het interne en externe verwijzingsregister. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene hem niet per aangetekende brief heeft geïnformeerd dat hij is opgenomen in het interne en externe verwijzingsregister. Tevens stelt Consument zich op het standpunt dat de opname in het interne en externe verwijzingsregister buitenproportionele gevolgen heeft.
Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

De Commissie overweegt dat het protocol erin voorziet dat gedragingen van (rechts)personen die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van financiële instellingen worden vastgelegd in het interne en externe verwijzingsregister. Aangeslotene heeft dit protocol onderschreven en heeft zich daardoor verplicht om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het interne en externe verwijzingsregister.
Gelet op de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze handeling, waren er voor Aangeslotene voldoende aanwijzingen dat de financiële en andere belangen van haar organisatie werden bedreigd. De Commissie kan zich dan ook vinden in de door Aangeslotene gemaakte proportionaliteitsafweging die heeft geleid tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het interne en externe verwijzingsregister en acht de opname van de persoonsgegevens van Consument in de verwijzingsregisters niet onrechtmatig of buitenproportioneel.
Ten aanzien van de vraag of Consument door Aangeslotene schriftelijk en per aangetekende brief diende te worden geïnformeerd over de opname van zijn persoonsgegevens in het interne en externe verwijzingsregister overweegt de Commissie als volgt.
Uit het dossier is gebleken dat Aangeslotene Consument schriftelijk heeft geïnformeerd over de opname in het interne en externe verwijzingsregister. Dit blijkt uit de door Aangeslotene overgelegde brief van 19 mei 2005 en het uittreksel uit haar administratie. Het feit dat de aanhef van de brief van 19 mei 2005 een andere naam bevat dan die van Consument is niet van belang. De adresgegevens stemmen immers overeen met het adres van Consument.
De Commissie overweegt dat het protocol geen aanwijzingen bevat dat Consument per aangetekende brief had moeten worden geïnformeerd over de opname van zijn persoonsgegevens in het interne en externe verwijzingsregister.
Ter zitting heeft Consument verklaard dat Aangeslotene hem telefonisch heeft geïnformeerd dat zijn betaalrekening wordt opgeheven en dat hij hiertegen bezwaar kon maken. Consument was er dus ook via deze weg van op de hoogte dat de relatie door Aangeslotene werd beëindigd.
Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat voldoende is komen vast te staan dat Consument is geïnformeerd over de opname van zijn persoonsgegevens in het interne en externe verwijzingsregister. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.
Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.