

Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0015

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. dr. mr. R.H. de Bock, drs. F.J. van der Ent MHA, P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

| | |
|----------------------------|--|
| Beroepschrift ontvangen op | 12 september 2022 |
| Ingediend door | Obvion N.V., gevestigd te Heerlen en Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen respectievelijk Obvion en Rabobank |
| Tegen | de consument |
| Datum uitspraak | 22 maart 2023 |
| Aard uitspraak | bindend advies |
| Uitkomst | beroep gegrond |

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. Regel 7 van het reglement bevat geen beroepsgronden, maar bepaalt in welke gevallen beroep openstaat. Gemengd stelsel. Omvang beroep niet relevant. Financieel belang. Klacht en vorderingen met betrekking tot opzeggen hypothecaire geldlening en registraties in Incidentenregister en Externe Verwijzingsregister (EVR). Betalingen uit bouwdepot na indienen facturen zonder dat de daarop vermelde werkzaamheden zijn verricht. Opzegging geldlening niet onrechtmatig. De registraties betreffen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard. Maatstaf. Registraties rechtmatig. Duur van de registraties proportioneel. Onder meer vanwege uitspraak Geschillencommissie wordt duur beperkt tot de periode waarin de persoonsgegevens daadwerkelijk geregistreerd zijn geweest.

I. De procedure in beroep

- I.1 Bij een op 12 september 2022 gedateerd pro forma beroepschrift hebben Obvion en Rabobank bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 4 augustus 2022 (dossiernummers [nummer 1] en [nummer 2], gepubliceerd onder nummer 2022-0662).
- I.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de brief van 28 september 2022 van Obvion en Rabobank met daarin de gronden van het beroep
 - de e-mail van 31 oktober 2022 van de consument
 - de e-mail van 31 oktober 2022 van Obvion en Rabobank
 - de e-mail van 31 oktober 2022 van de consument
 - de e-mail van 10 november 2022 van de consument
 - de beslissing van 15 november 2022 van de voorzitter van de Commissie van Beroep
 - het verweerschrift van de consument van 8 december 2022, met bijlagen.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgevonden op 19 december 2022. De consument is daar verschenen met haar gemachtigde mr. R.H.J.M. Silvertand, advocaat te Waalwijk. Namens Obvion en Rabobank waren [naam 1] en [naam 2] aanwezig, bijgestaan door mr. F.J. Laagland, advocaat te Eindhoven. Partijen hebben hun standpunten toegelicht, spreekantekeningen overgelegd en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 4 augustus 2022.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in onderdeel 2 van de bestreden uitspraak. Voor zover nodig vult de Commissie van Beroep die feiten aan met andere feiten die tussen partijen vaststaan. In hoofdzaak gaat het om het volgende.

3.2 Obvion heeft in 2013 een hypothecaire geldlening van € 391.000,- verstrekt aan de consument voor het kopen en verbouwen van een woning. Van de leenovereenkomst maken de 'Algemene Voorwaarden Obvion Compact Hypotheek van januari 2013' deel uit (hierna: de algemene voorwaarden). De algemene voorwaarden luiden onder meer:

'Artikel 2

Verplichtingen van de hypotheekgever

Hypotheekgever is verplicht:

I. het onderpand:

behoorlijk en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften te gebruiken; in goede staat te houden en tijdig alle daartoe vereiste maatregelen te nemen en tijdig alle daartoe vereiste werkzaamheden te (laten) verrichten;

(...)

9. geldgever terstond in kennis te stellen van:

* (...)

* iedere andere omstandigheid van feitelijke of juridische aard die tot uitwinning van het onderpand kan leiden, waardoor de zekerheidswaarde van het onderpand kan verminderen, of die voor geldgever in verband met haar hypotheekrecht van belang kan zijn.

(...)

Artikel 30

Opeisingsgronden

Geldnemer is in verzuim, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien en zodra een van de in dit artikel genoemde opeisingsgronden zich voordoet:

I. Al hetgeen geldgever van geldnemer te vorderen heeft is in zijn geheel onmiddellijk opeisbaar indien:

- a. geldnemer en/of de (derde-)hypotheekgever een of meer van zijn uit deze Algemene Voorwaarden, de hypotheekakte dan wel de akte van geldlening voortvloeiende verplichtingen niet, niet-tijdig of niet behoorlijk nakomt en deze dus niet doet wat met de geldgever is afgesproken;

(...)

2. Bovendien is al hetgeen geldgever van geldnemer te vorderen heeft in zijn geheel onmiddellijk opeisbaar bij of na:

(...)

- g. elke gebeurtenis die heeft geleid dan wel kan leiden tot een onevenredige beperking van de rechten van geldgever;'

3.3 Van het bedrag van de geldlening is € 73.750,- gestort in een bouwdepot ten behoeve van de verbouwing. De verbouwing en het bedrag had de consument bij het aanvragen van de geldlening als volgt gespecificeerd:

| | |
|-----------------------|------------|
| Kozijnen | € 16.000,- |
| Schilderwerk inwendig | € 7.500,- |
| Uitwendig | € 7.500,- |
| Vloeren | € 10.000,- |
| Centrale verwarming | € 6.250,- |
| Keuken | € 15.000,- |
| Badkamer | € 10.000,- |
| Anders, nl toilet | € 1.500,- |
| Totaal | € 73.750,- |

De notariële akten waarbij de woning aan de consument is geleverd en de hypotheek is gevestigd, zijn op 30 augustus 2013 gepasseerd.

3.4 Op verzoek van de consument is de looptijd van het bouwdepot enkele malen verlengd, uiteindelijk tot 1 september 2016. Bij e-mail van 17 mei 2016 heeft de consument aan Obvion het volgende meegedeeld:

'Op 1 september a.s. loopt het bouwdepot af. De aannemer heeft aangegeven de werkzaamheden deels voor die tijd te hebben afgerond, maar constateert nu al dat op 1 september niet het volledige werk is afgerond. Ik wil uiteraard niet dat op voorhand de aannemer facturen indient van werkzaamheden die niet op 1 september a.s. zijn afgerond, alleen vanwege het feit om het bouwdepot qua uitbetaling te garanderen.

Nu heb ik mijn notariskantoor (...) hierover geïnformeerd. Zij komen met de oplossing dat er een Vaststellingsovereenkomst (die ik betaal) kan worden opgesteld tussen Obvion, het notariskantoor en met mij. De aannemer kan dan zijn facturen betreffende de werkzaamheden die nog niet zijn afgerond indienen bij de notaris, die vervolgens het (via Obvion) laat uitbetalen obv verrichte werkzaamheden. Dit gebeurt regelmatig, aldus de notaris.

@Mijn vraag is of Obvion hiermee akkoord gaat.'

Obvion heeft hierop geantwoord bij e-mail van 23 mei 2016:

'Naar aanleiding van onderstaande mail en ons telefonisch gesprek van vanmorgen bevestig ik hierbij nogmaals het standpunt van Obvion in deze zaak. De door de notaris voorgestelde optie, de vaststellingsovereenkomst, vinden wij in geheel geval akkoord. Obvion gaat dan gelden uitbetalen, waarbij we geen enkele controle meer hebben wat er met deze gelden gebeurt. Ja, we gaan er natuurlijk van uit dat de notaris zijn werk goed zal verrichten, maar hierbij is het risico voor Obvion te groot.

We hebben vanmorgen dan ook besproken dat de uiterlijke geldigheid van het bouwdepot op 1 september 2016 zal blijven staan. Alles wat op die datum nog in het bouwdepot zit zal worden gebruikt om af te lossen op de hypotheekschuld. Tevens heb ik u erop gewezen dat u nu reeds aan de aannemer facturen kunt vragen voor verrichte werkzaamheden. Deze facturen kunt u dan indienen middels het declaratieformulier, waarbij u kunt aangeven op welk rekeningnummer het bedrag gestort dient te worden. Dit kan dus ook op uw eigen rekeningnummer.'

- 3.5 De consument heeft in juni 2016 bij Obvion een factuur van 1 mei 2016 van het bedrijf MVO B.V. ingediend voor het bedrag van € 22.125,- inclusief btw. Op de factuur is onder meer vermeld dat het gaat om productie kozijnen, inkoop CV, bestellen keuken en manuren en verder: '30% factuur t.b.v. aanbetaling/ orderbevestiging bestellen materiaal en aanbesteding div.'

In juli 2016 heeft de consument een factuur van 13 juli 2016 ingediend van het bedrijf CKT voor het bedrag van € 36.217,32 inclusief btw. Op deze factuur is bij 'omschrijving' onder meer vermeld: 'het leveren, plaatsen en monteren van KOZIJNEN, Incl.: Dubbel glas', 'SCHILDERWERK Buiten', 'SCHILDERWERK Binnen', 'VLOEREN Incl.: Leggen' en 'CENTRALE VERWARMING'.

In augustus 2016 heeft de consument een factuur van 5 augustus 2016 ingediend van het bedrijf CKT voor het bedrag van € 15.354,90 inclusief btw. Op deze factuur is bij 'omschrijving' onder meer vermeld: 'het leveren, plaatsen en monteren van KEUKEN' en 'BADKAMER / SANITAIR'.

In augustus 2016 heeft de consument ook een factuur van 9 augustus 2016 ingediend van het bedrijf CKT voor het bedrag van € 4.343,90 inclusief btw. Op deze factuur is bij 'omschrijving' onder meer vermeld: 'repareren\ vervangen van boeidelen en goten van dak bestaande woning'.

De consument heeft hierbij steeds verzocht om de factuurbedragen op haar betaalrekening over te maken. Obvion heeft de bedragen van de facturen tot het bedrag van het bouwdepot aan de consument uitbetaald. Het bouwdepot is daarna gesloten.

- 3.6 De bedrijven MVO B.V. en CKT hebben geen materialen aan de consument geleverd en hebben geen werkzaamheden voor haar verricht.
- 3.7 Op 16 februari 2017 heeft een medewerker van Obvion geconstateerd dat de werkzaamheden die op de in 3.5 genoemde facturen zijn vermeld, niet waren verricht. Nadat Obvion aan de consument om opheldering had verzocht, heeft de consument bij e-mail van 21 februari 2017 aan Obvion meegedeeld dat de verbouwing nog in volle gang was. Obvion heeft op 23 februari 2017 telefonisch gesproken met een medewerker van CKT. De consument heeft op 2 juli 2017 aan Obvion een factuur van 1 maart 2017 verstrekt van een Poolse aannemer voor een bedrag van € 32.000,- inclusief btw. Op deze factuur is onder meer vermeld: 'Dakisolatie' en 'Slopen, elektra, opbouwen en overige'. De consument en Obvion hebben op 5 juli 2017 afgesproken dat de consument een plan van aanpak voor de verbouwing zou aanleveren. Dit plan

van aanpak heeft de consument op 11 augustus 2017 aan Obvion toegezonden. Het plan van aanpak beschrijft welke werkzaamheden zijn gerealiseerd en welke werkzaamheden in de periode tot en met 2019 zouden worden uitgevoerd.

- 3.8 In de jaren 2018-2021 was het dossier van de consument in behandeling bij de afdeling Bijzonder Beheer van Obvion. Er heeft in die periode regelmatig contact tussen partijen plaatsgevonden. De werkzaamheden die volgens het plan van aanpak in de periode tot en met 2019 zouden worden uitgevoerd, zijn niet verricht. In maart 2021 is de woning van de consument in opdracht van Obvion getaxeerd. Volgens het daarvan opgemaakte rapport van 6 april 2021 was de marktwaarde van de woning € 535.000,-. Verder is in het rapport onder meer vermeld:

‘De woning is intern leeg gesloopt met het oog op een uit te voeren modernisatie. Op wat kleine voorbereide werkzaamheden na, is van de modernisatie niks terecht gekomen.

(...)

Ja, de woning is in de huidige staat onbewoonbaar en heeft achterstallig onderhoud.

(...)

Ja, de kosten voor het herstel van het achterstallig onderhoud en de afwerking van de woning om deze weer in een "bewoonbare" staat te maken, zullen naar mijn schatting meer gaan bedragen dan 10% van de getaxeerde marktwaarde.’

- 3.9 In een telefonisch gesprek tussen Obvion en CKT op 26 april 2021 is gebleken dat de consument de btw die op de facturen van CKT is vermeld, aan CKT heeft betaald. CKT heeft echter geen materialen aan de consument geleverd of werkzaamheden voor haar verricht.
- 3.10 De consument en Obvion hebben op 26 mei 2021 weer met elkaar gesproken. De consument heeft in dat gesprek onder meer verklaard dat er betalingen zijn gedaan voor kosten ten behoeve van het verbouwen of verbeteren van de woning. De woning stond toen te koop voor een vraagprijs van € 800.000,-. In een telefoongesprek op 2 juni 2021 heeft de consument aan Obvion meegedeeld dat zij ongeveer € 11.500,- minder voor de woning had uitgegeven dan het bedrag dat uit het bouwdepot aan haar was betaald. Bij e-mail van 4 juni 2021 heeft de consument aan Obvion onder meer meegedeeld:

‘Ik vertelde in ons telefoongesprek dat ik een verschil waarneem van ca. 11,5K. Bij een tweede check blijkt dit iets hoger te liggen, namelijk ca. 15,4 K. Ik heb dit geld onbewust en onbedoeld gebruikt om te voorzien in mijn eigen levensonderhoud omdat ik het overzicht in mijn financiën kwijt was. En dat spijt mij. Echter ik heb altijd de intentie gehad om het geld dat ik had opgenomen uit het bouwdepot ook daadwerkelijk aan te wenden voor de verbouwing van de woning.’

3.11 Bij brief van 22 juli 2021 heeft Obvion aan de consument onder meer meegedeeld:

‘Naar onze mening bent u verantwoordelijk voor het aanleveren van bouwnota’s, die Obvion aan u heeft uitbetaald, waarbij de werkzaamheden niet zijn uitgevoerd en deze gelden voor andere doelstellingen zijn gebruikt. Hiermee heeft u in strijd gehandeld met de algemene voorwaarden verbonden aan u hypotheek.

Gelet op de ons thans ter beschikking staande feiten en omstandigheden zullen wij overgaan tot het doen van aangifte bij de justitiële autoriteiten. Obvion NV is aangesloten bij de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en is conform het protocol verplicht geconstateerde incidenten, die naar oordeel van de betreffende financier voldoende ernstig zijn, te melden bij deze stichting en betrokkenen van deze melding in kennis te stellen. Via deze brief delen wij u mede dat Obvion NV uw gegevens heeft gemeld aan SFH teneinde uw gegevens op te nemen in het SFH register. Daarnaast heeft Obvion NV uw gegevens opgenomen in haar incidentenregister. De gegevensverwerking vindt plaats overeenkomstig het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Ten aanzien van u is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een incident als voornoemd, betrokken bent of bent geweest. Tevens hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het SFH register.’

3.12 Bij brief van 30 augustus 2021 heeft Obvion naar aanleiding van bezwaren van de consument de redenen voor de registraties nader toegelicht.

3.13 Bij brief van 7 september 2021 heeft Obvion aan de consument meegedeeld dat was besloten de hypothecaire geldlening op te zeggen. In de brief is onder meer vermeld:

‘Als hypotheekhouder (...) hebben wij geconstateerd dat u het bij Obvion gefinancierde onderpand niet heeft bewoond en de gelden van het bouwdepot van het bij Obvion gefinancierde onderpand, voor een deel niet heeft gebruikt voor het verbouwen en/of verbeteren van het onderpand.’

In de brief is voor de opzeggingsgrond verwezen naar de artikelen 2 en 30 van de algemene voorwaarden, voor zover hiervóór geciteerd in 3.2. Verder is vermeld dat het restant van de hoofdsom (€ 308.343,59), met rente en kosten, uiterlijk op 1 maart 2022 aan Obvion moest worden betaald.

3.14 Bij brief van 6 oktober 2021 heeft Rabobank aan de consument meegedeeld dat haar gegevens waren opgenomen in het Incidentenregister van Rabobank en het Intern Verwijzingsregister voor de duur van 2 oktober 2021 tot 1 september 2024. Als reden voor het opnemen is vermeld:

‘Uit het onderzoek van Obvion, groepsonderdeel van de Rabobank, is naar voren gekomen dat u gelden uit het bouwdepot voor andere doeleinden heeft gebruikt. U heeft bouwnota’s aangeleverd die niet zijn uitgevoerd. Er is dan ook sprake van bouwdepotfraude. Obvion heeft u hier reeds over geïnformeerd. Er is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een incident betrokken bent of bent geweest. Ook hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister. Voor meer informatie over het doel van de registraties zie bijlage I en het Protocol

Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).’

- 3.15 Bij brief van 23 november 2021 heeft Rabobank naar aanleiding van bezwaren van de consument de redenen voor de registraties nader toegelicht. Die redenen kwamen er kort gezegd op neer dat de consument depotfraude heeft gepleegd.
- 3.16 Bij e-mail van 10 december 2021 is namens het bedrijf MVO B.V. aan Obvion meegedeeld, kort gezegd, dat de in 3.5 genoemde factuur van 1 mei 2016 de eerste termijn van de aanneemsom betrof, dat de consument vroeg alle termijnfacturen geantedateerd aan haar te verzenden, dat er geen geschil met de consument was en dat het bedrijf geen werkzaamheden voor de consument heeft uitgevoerd.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument heeft geklaagd over het opzeggen van de hypothecaire geldlening en de registraties. In dat kader heeft de consument Obvion en Rabobank ook verweten onzorgvuldig en zonder vergunning als bedoeld in art. 2 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) onderzoek te hebben gedaan naar het aanwenden van de gelden van het bouwdepot. Zij heeft de volgende vorderingen ingesteld:

‘- Te verklaren dat de opzegging van 7 september 2021 onterecht was en Obvion te verbieden om op basis van de feiten zoals die in deze klachtprocedure bekend zijn geworden opnieuw op te zeggen;
- Te verklaren dat de registratie van [naam consument] in de registers van SFH (IVR/EVR) onterecht was en Obvion en de Rabobank te gebieden om binnen 5 dagen na toezending van het bindend advies alle op [naam consument] betrekking hebbende interne en externe registraties te schrappen en geschrapt te houden;
- Obvion te verbieden om aangifte te doen bij politie en justitie, althans te verklaren voor recht dat er ten aanzien van [naam consument] op basis van de aan de commissie in dit geschil overgelegde stukken geen redelijk vermoeden van schuld bestaat ten aanzien van het door Obvion aan de registratie ten grondslag gelegde strafbare feit.’

- 4.2 De Geschillencommissie heeft in de bestreden uitspraak geoordeeld dat de Wpbr niet van toepassing is en dat de informatie waarover Obvion en Rabobank beschikken, niet onrechtmatig is verkregen. De Geschillencommissie is verder van oordeel dat Obvion de hypothecaire geldlening mocht opzeggen vanwege de redenen die zijn genoemd in de brief van Obvion van 7 september 2021 en dat de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.3 Wat betreft de registraties in het incidentenregister en het extern verwijzingsregister (EVR) of SFH-register heeft de Geschillencommissie onder meer het volgende overwogen:

‘3.17 Zoals hierboven in 3.13 is overwogen, dient te worden beoordeeld of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan oplichting opleveren. In die zin dat de te verwerken strafrechtelijke gedragingen in voldoende mate vaststaan en kunnen leiden tot een bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv.

Aan de hiervoor bedoelde maatstaf is naar het oordeel van de commissie niet voldaan. Dit zal hieronder worden toegelicht.

- 3.18 Hoewel de geldverstrekker de nodige argumenten heeft aangevoerd die zouden kunnen leiden tot de conclusie dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan oplichting, heeft zij de commissie daarvan niet weten te overtuigen. De commissie overweegt dat de consument binnen de contractsverhouding met de geldverstrekker zeer onhandig en verwijtbaar heeft gehandeld. Vaststaat dat de consument de afspraken die zij met de geldverstrekker over de verbouwing van de woning heeft gemaakt niet is nagekomen. Zij heeft de woning niet bewoond en er zijn geen verbouwingen uitgevoerd volgens de verbouwingsspecificatie die zij bij aanvang van de lening aan de geldverstrekker heeft afgegeven. Ook kan uit het dossier worden opgemaakt dat zij tegenstrijdige en niet consistente verklaringen heeft afgelegd. Maar eveneens blijkt uit het dossier dat de consument in opeenvolgende jaren zware tegenslag(en) heeft gehad, waardoor het aannemelijk is dat haar oorspronkelijke verbouwingsplan daardoor niet volgens planning kon worden uitgevoerd. Zoals de raadsman van de consument in zijn pleitnotitie terecht heeft opgemerkt moet aan alle bestanddelen van de delictsomschrijving van artikel 326 Sr zijn voldaan om tot een bewezenverklaring te kunnen komen. Op grond van het dossier, alles in onderlinge samenhang bezien, kan de commissie niet tot de conclusie komen dat de consument met haar handelen daadwerkelijk het oogmerk heeft gehad om zichzelf wederrechtelijk te bevoordelen. Dat betekent dat niet kan worden geconcludeerd dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan oplichting.
- 3.19 Het voorgaande betekent dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR niet voldoet aan de hiervoor onder 3.13 omschreven maatstaf. Dat houdt in dat de geldverstrekker verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit het EVR te verwijderen.
- 3.20 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het incidentenregister mag worden gehandhaafd. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Nu de (poging tot) oplichting niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen.'
- 4.4 Ook wat betreft de registraties in het intern verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie heeft de Geschillencommissie tot uitgangspunt genomen dat persoonsgegevens van strafrechtelijke aard in voldoende mate moeten vaststaan. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is de aangevoerde grondslag voor de registraties van (betrokkenheid bij) oplichting of (bouwdepot)fraude niet komen vast te staan, zodat de registraties niet kunnen worden gehandhaafd.

4.5 De Geschillencommissie heeft jegens Obvion de volgende beslissing gegeven:

‘De commissie wijst de vordering tegen de geldverstrekker gedeeltelijk toe en bepaalt dat de geldverstrekker binnen twee weken na verzending van deze uitspraak:

- de persoonsgegevens van de consument uit het SFH-register en het incidentenregister verwijdert. Mocht er sprake zijn van een interne registratie dient deze te worden doorgehaald;
- aan de consument een proceskostenvergoeding van € 400,- betaalt op een door de consument aan de geldverstrekker door te geven bankrekeningnummer. Als de geldverstrekker dit bedrag aan de consument heeft voldaan, is de bank van deze verplichting bevrijd; en verklaart de klacht tegen de geldverstrekker voor het overige ongegrond.’

4.6 De Geschillencommissie heeft jegens Rabobank de volgende beslissing gegeven:

‘De commissie wijst de vordering tegen de bank gedeeltelijk toe en bepaalt dat de bank binnen twee weken na verzending van deze uitspraak:

- de persoonsgegevens van de consument uit het incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie verwijdert;
- aan de consument een proceskostenvergoeding van € 400,- betaalt op een door de consument aan de bank door te geven bankrekeningnummer. Als de bank dit bedrag aan de consument heeft voldaan, is de geldverstrekker van deze verplichting bevrijd.’

5. De vorderingen in beroep

5.1 Obvion en Rabobank hebben in beroep de volgende conclusie geformuleerd:

‘Obvion c.s. verzoeken uw Commissie van Beroep dan ook de Uitspraak te vernietigen voor wat betreft het verwijderen van de registraties en Obvion c.s. toe te staan dat de registraties in de Registers mogen worden hersteld. Tot slot verzoeken Obvion c.s. uw Commissie van Beroep te oordelen dat [naam consument] de ontvangen proceskostenvergoeding aan Obvion c.s. retourneert.’

5.2 De consument voert verweer. De consument heeft voorts in haar verweerschrift in beroep het volgende gevorderd:

- ‘- Obvion en /of Rabobank niet ontvankelijk te verklaren in hun/haar beroep, waarbij er zeker ten aanzien van Rabobank gekeken moet worden of die wel zonder toestemming van de voorzitter in beroep mocht nu de klacht tegen Rabobank in eerste aanleg alleen betrekking had op de registraties;
- Het beroep van Obvion en Rabobank af te wijzen;
- Te verklaren dat de opzegging van de kredietovereenkomst onterecht was en Obvion te veroordelen om aan [naam consument] de dientengevolge schade te vergoeden die bestaat uit de advieskosten voor het financieel advies en de notariskosten ten bedrage van € 11.251,= (Bijlage B7);
- Te verklaren dat Obvion en Rabobank ten onrechte de persoonsgegevens van [naam consument] in enig register, waaronder doch niet uitsluitend het Incidentenregister, het IVR, het EVR en de registers van SFH hebben genoteerd;

- Obvion en Rabobank te gebieden om [naam consument] niet opnieuw te registreren in een van die registers vanwege enig feit of gedraging dat betrekking heeft op het bij Obvion aangehouden bouwdepot en/of het niet zelf bewonen van de woning;
- Primair te oordelen dat de registratie in het Incidentenregister en/of het IVR en/of EVR en/of bij het SFH niet proportioneel was, althans subsidiair te oordelen dat de duur van de registratie in het Incidentenregister en/of het IVR en/of EVR en/of bij het SFH niet proportioneel was en verkort dient te worden naar een datum die vóór 3 augustus 2022 ligt, althans verkort dient te worden tot een andere door uw commissie in goede justitie te beoordelen datum;
- Te verklaren dat Obvion in strijd met een op haar rustende rechtsplicht tot het betrachten van zorgvuldigheid recherchewerkzaamheden heeft verricht;
- Obvion te gebieden om alle gegevens die zij in het kader van die recherchewerkzaamheden heeft vergaard en verzameld te vernietigen en vernietigd te houden;
- Obvion te verbieden om aangifte te doen bij politie en justitie, althans te verklaren dat er ten aanzien van [naam consument] op basis van de aan de commissie in dit geschil overgelegde stukken geen redelijk vermoeden van schuld bestaat ten aanzien van het door Obvion aan de registratie ten grondslag gelegde strafbare feit;
- Obvion en Rabobank te veroordelen om aan [naam consument] de proceskosten in eerste aanleg te vergoeden;
- Obvion te veroordelen om aan [naam consument] de proceskosten in beroep te vergoeden. Primair de volledige en integrale advocaatkosten op de voet van art. 7 lid 7 en subsidiair de proceskosten op basis van de regels die uw commissie daar in andere gevallen voor hanteert;
- Rabobank te veroordelen om aan [naam consument] de proceskosten in beroep te vergoeden. Primair de volledige en integrale advocaatkosten op de voet van art. 7 lid 7 en subsidiair de proceskosten op basis van de regels die uw commissie daar in andere gevallen voor hanteert.'

5.3 Rabobank en Obvion hebben gereageerd op het verweer van de consument over de behandelbaarheid van het beroep.

6. De beoordeling van het beroep

Het beroep kan worden behandeld

6.1 De consument heeft betoogd dat het beroep dat Obvion en Rabobank hebben ingesteld, niet kan worden behandeld. In de kern komt het betoog erop neer dat Obvion en Rabobank uitdrukkelijk beroep hebben ingesteld op grond van regel 7.1, aanhef en onder c, van het reglement en dat het beroep daarom alleen kan worden behandeld als tijdig toestemming van de voorzitter is gevraagd en gekregen.

6.2 Het betoog van de consument berust op een onjuiste opvatting. Regel 7 van het reglement bevat geen beroepsgronden waaruit een partij die beroep wil instellen, een keuze maakt. Regel 7 bepaalt slechts in welke gevallen beroep tegen een uitspraak van de Geschillencommissie openstaat. Het reglement voorziet in dit opzicht in een gemengd stelsel: indien is voldaan aan de eisen van regel 7.1, staat steeds beroep open. Indien niet is voldaan aan deze eisen, kan de voorzitter toestemming geven om beroep in te stellen. Er behoort daarom steeds eerst te worden onderzocht

of volgens regel 7.1 beroep openstaat. Staat beroep volgens regel 7.1 open, dan is het geven van toestemming voor het instellen van beroep niet aan de orde.

- 6.3 Uit het voorgaande volgt dat de voorzitter terecht eerst heeft onderzocht of volgens regel 7.1 beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie openstaat.
- 6.4 De consument bestrijdt verder dat is voldaan aan de eisen die regel 7.1 stelt. Volgens de consument is het belang van de zaak niet ten minste € 25.000,-.
- 6.5 Bij welke beslissing in de uitspraak van de Geschillencommissie Obvion en Rabobank een principiële belang hebben, is in dit opzicht niet relevant. Het gaat om de klacht en de vorderingen in al hun onderdelen, zoals de consument die aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd. De Commissie van Beroep verwijst naar hetgeen de voorzitter heeft overwogen in zijn beslissing onder 5.4 en 5.5.
- 6.6 Voor het financieel belang van de klacht en de vorderingen met betrekking tot het opzeggen van de hypothecaire geldlening is niet van betekenis dat de 'schade' volgens de consument beperkt is gebleven tot een lager bedrag dan € 25.000,-, nu het voor de consument na het schrappen van de registraties ter uitvoering van de bestreden uitspraak mogelijk is geworden om financiering te verkrijgen voor het aan Obvion te betalen bedrag. Het financieel belang wordt bepaald door de klacht en de vorderingen zoals die aan de Geschillencommissie zijn voorgelegd, en niet door wat achteraf daarover komt vast te staan. Verder heeft de consument ook geen vergoeding van schade gevorderd, maar zag haar vordering op het ongedaan maken van de opzegging van de geldlening door Obvion en op de daarmee samenhangende verplichting om op korte termijn het restant van de hoofdsom van de geldlening van € 308.343,59, met rente en kosten, aan Obvion terug te betalen.
- 6.7 Wat betreft de registraties heeft de consument in het kader van haar klacht en vorderingen aangevoerd dat deze haar beletten in het verkrijgen van financiering voor de kosten van de verbouwing van de woning, die volgens opgave van de consument ongeveer € 200.000,- zijn, én in het verwerven van inkomsten uit haar werk in de financiële sector. In aanmerking genomen het bedrag van de kosten van de verbouwing, en de stelling van de consument dat zij voor haar inkomen afhankelijk is van het werk in de financiële sector, is ook hiermee gegeven dat het financieel belang bij het verwijderen van de registraties ten minste € 25.000,- is.
- 6.8 De conclusie is dat de voorzitter terecht heeft aangenomen dat in dit geval is voldaan aan de eisen die regel 7.1 stelt. Er stond dus beroep open tegen de bestreden uitspraak. Het beroep kan worden behandeld.

Registraties: het kader

- 6.9 De registraties van de persoonsgegevens van de consument door Obvion en Rabobank zijn gebaseerd op het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: PIFI). De Commissie van Beroep gaat uit van het PIFI 2021. Het voordien geldende PIFI 2013 verschilt overigens niet wezenlijk van het PIFI 2021, voor zover hier van belang.

- 6.10 Het feit dat de registraties zijn gebaseerd op het PIFI, brengt mee dat de registraties moeten voldoen aan de voorschriften die het PIFI daarvoor geeft. Indien aan die regels is voldaan, kan bovendien de vraag aan de orde zijn of de registraties ook toelaatbaar zijn volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 6.11 De registratie houdt in dat gegevens van een (rechts)persoon worden vastgelegd in het eigen Incidentenregister van de betrokken financiële instelling, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een incident (art. 3.1.1 PIFI). Een incident is volgens art. 2.1.1 PIFI:

'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.'

- 6.12 De registratie in het Incidentenregister vindt volgens art. 3.1.1 PIFI plaats ten behoeve van het doel dat is omschreven in art. 4.1.1 PIFI. Deze omschrijving luidt:

'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.'

In art. 4.1.2 PIFI is bovendien bepaald dat bij het vastleggen van gegevens het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht moeten worden genomen.

- 6.13 Aan het Incidentenregister van de betrokken financiële instelling is het EVR gekoppeld (art. 3.1.3 en 5.1 PIFI). Tot het EVR hebben andere financiële instellingen toegang die bij het Incidentenwaarschuwingssysteem zijn aangesloten. Via het EVR kunnen die andere financiële instellingen de beschikking krijgen over gegevens uit het Incidentenregister onder de voorwaarden die zijn genoemd in art. 4.2 Protocol. Het vastleggen van gegevens in het EVR is onderworpen aan de eisen die zijn genoemd in art. 5.2.1 PIFI.

Dit artikel luidt:

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

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.’

In de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) werken Nederlandse hypotheekverstrekkers samen om hypotheekfraude te voorkomen. Het zogenoemde SFH-register is het EVR voor hypotheekverstrekkers.

- 6.14 Het registreren is aan te merken als het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de art. 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Obvion en Rabobank zijn een verwerkingsverantwoordelijken in de zin van deze bepaling artikel.
- 6.15 Op grond van art. 6 lid 1, aanhef en onder f, AVG is het verwerken van persoonsgegevens onder meer rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor het behartigen van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is. Het PIFI verwijst naar deze bepaling als de grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens op basis van het PIFI (art. 1.1.1).
- 6.16 Op grond van art. 10 AVG mogen persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Voor Nederland is deze eis uitgewerkt in de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Op grond van art. 33 lid 4, aanhef en onder c, UAVG is voor het verwerken van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard een vergunning vereist van de Autoriteit persoonsgegevens. De Autoriteit persoonsgegevens heeft vergunning verleend voor het verwerken van persoonsgegevens op basis van het PIFI 2021, voor zover deze persoonsgegevens van strafrechtelijke aard zijn.

Zijn de registraties in deze zaak rechtmatig?

- 6.17 De vraag is of in dit geval sprake is van een incident in de zin van art. 2 PIFI.
- 6.18 Een incident in de zin van art. 2 PIFI hoeft niet een strafbaar feit te betreffen. Ook andere feiten en gedragingen kunnen een gebeurtenis zijn die geldt als een incident in de zin van art. 2 PIFI. Gaat het echter wel om een strafbaar feit en dus om registratie van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, dan is niet vereist dat de betrokkene daarvoor strafrechtelijk is veroordeeld. De feiten en gedragingen zullen in dat geval echter wel een bewezenverklaring in de zin van art. 350 Sv. moeten kunnen dragen en een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld moeten opleveren. Van een zwaardere verdenking is sprake als de feiten en gedragingen in voldoende mate vaststaan (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rov. 4.4). In art. 5.12 PIFI is naar die maatstaf verwezen wat betreft de registratie in het EVR.
- 6.19 Het PIFI vermeldt niet in welke mate de betrokkenheid bij een incident moet vaststaan wat betreft de registratie in het Incidentenregister. Indien het gaat om het registreren van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, is er geen goede reden om te oordelen dat daarvoor een andere maatstaf geldt dan voor registratie in het EVR. Dit geldt te meer omdat ook gegevens in het Incidentenregister onder voorwaarden kunnen worden verstrekt aan derden, met name fraude- en veiligheidsfunctionarissen van andere organisaties of instellingen (art. 4.2.2-4.2.7 PIFI).
- 6.20 In dit geval neemt de Commissie van Beroep aan dat Obvion en Rabobank de betrokkenheid van de consument bij 'fraude' en/of 'oplichting' als incident hebben geregistreerd, gelet op de mededelingen die Obvion in haar brieven van 22 juli 2021 en 30 augustus 2021 en Rabobank in haar brieven van 6 oktober 2021 en 23 november 2021 over de registraties aan de consument hebben gedaan. Het begrip fraude is geen strafbaar feit maar een verzamelbegrip. Het begrip verwijst echter wel naar strafbare feiten, zoals valsheid in geschrift (art. 225 Sr.) en oplichting (art. 326 Sr.). Ook het PIFI gaat ervan uit dat fraude betrekking heeft op strafbare feiten (zie art. 1.1.2 PIFI, vierde alinea). Bovendien hebben Obvion en Rabobank gesteld dat tegen de consument aangifte is gedaan van een of meer strafbare feiten. Er kan daarom worden aangenomen dat Obvion en Rabobank in dit geval persoonsgegevens van de consument van strafrechtelijke aard hebben geregistreerd. Dit brengt mee dat de feiten en omstandigheden die een bewezenverklaring van de in aanmerking komende strafbare feiten kunnen dragen, in voldoende mate moeten vaststaan.
- 6.21 Het staat vast dat de consument kort voordat het bouwdepot zou worden gesloten, facturen van aannemers bij Obvion heeft ingediend waarop werkzaamheden en materialen zijn vermeld en in rekening gebracht, die niet waren – en ook niet alsnog later zijn – verricht en geleverd. De consument heeft dit gedaan met het doel Obvion te bewegen de gelden uit het bouwdepot aan haar uit te betalen, voordat het bouwdepot definitief werd gesloten.
- 6.22 De consument wist of kon redelijkerwijs weten dat Obvion de gelden alleen wilde uitbetalen voor verrichte bouwwerkzaamheden. Aan het indienen van de facturen ging immers een e-mailwisseling vooraf, waarin dit uitdrukkelijk ter sprake is gekomen.

Bij e-mail van 17 mei 2016 aan Obvion heeft de consument de suggestie gewekt dat ‘de aannemer’ werkzaamheden aan de woning uitvoerde, maar dat het werk nog niet vóór 1 september 2016 zou zijn afgerond. Zij heeft daarbij meegedeeld dat zij niet wilde dat de aannemer op voorhand facturen zou indienen voor werk dat niet was afgerond, ‘alleen vanwege het feit om het bouwdepot qua uitbetaling te garanderen’. Zij heeft tevens het voorstel gedaan dat de aannemer voor werk dat niet tijdig was afgerond, facturen zou indienen bij een notaris en dat de notaris de aannemer zou betalen op basis van verrichte werkzaamheden. Bij e-mail van 23 mei 2016 heeft Obvion de consument meegedeeld dat dit geen optie was, omdat Obvion dan geen controle meer zou hebben over wat er met de gelden gebeurde. Obvion heeft de consument erop gewezen dat ‘u nu reeds aan de aannemer facturen kunt vragen voor verrichte werkzaamheden’. De consument kon daarbij opgeven op welke rekening de gelden moesten worden uitbetaald. Reeds in het licht hiervan is het niet in te zien, en in elk geval onvoldoende toegelicht, dat de consument niet heeft begrepen dat zij geen ‘voorschotnota’s’ mocht indienen om de gelden uit het bouwdepot op haar rekening te laten uitbetalen, zoals zij in deze procedure stelt.

- 6.23 Kort na deze e-mailwisseling heeft de consument de facturen van aannemers ingediend voor werkzaamheden die niet waren verricht, terwijl er zelfs in het geheel geen bouwwerkzaamheden waren – en ook niet werden – uitgevoerd. Anders dan de consument stelt, waren de facturen voor Obvion niet kenbaar als ‘voorschotnota’s’. Dit geldt ook voor de factuur van MVO van 1 mei 2016. De factuur vermeldt ‘30%’ ten behoeve van ‘aanbetaling/orderbevestiging’ en ‘bestellen materiaal en aanbesteding div.’, met daarbij ‘productie kozijnen’, ‘inkoop CV’, ‘bestellen keuken’ en ‘manuren’. Deze beschrijving duidt niet op een voorschot, maar op een eerste termijn voornamelijk ter dekking van de kosten van inkoop van kostbare materialen (€ 19.535,75 inclusief btw van het totaalbedrag van € 22.125,- inclusief btw), terwijl de consument de suggestie had gewekt dat ‘de aannemer’ aan het werk was (zie 3.4). Obvion behoefde bovendien, gelet op de kort daarvóór plaatsgevonden e-mailwisseling, niet erop bedacht te zijn dat de consument facturen zou indienen voor werk dat niet was verricht, ‘alleen vanwege het feit om het bouwdepot qua uitbetaling te garanderen’, zoals de consument het zelf had geformuleerd.
- 6.24 Uit latere verklaringen van de aannemers van wie de facturen waren, bleek dat de consument bewust aan hen heeft gevraagd om facturen op te stellen voor werk dat nog niet was verricht. De consument heeft dit niet tegengesproken. Het staat verder vast dat de consument de uit het depot ontvangen gelden niet heeft aangewend om de ingediende facturen te betalen, behalve (later) de btw die op de facturen van CKT is vermeld. Bovendien bleek uit een latere verklaring van de consument dat zij volgens eigen opgave een bedrag van € 15.400,- van de uit het bouwdepot ontvangen gelden in het geheel niet aan het verbouwen van het huis had besteed, maar had aangewend voor haar levensonderhoud. In deze procedure heeft de consument deze verklaring aangepast en gesteld dat het bedrag was ‘vermengd’ met haar eigen geld, maar wel beschikbaar is gebleven om aan Obvion terug te betalen. Dit is weinig geloofwaardig en de consument heeft nagelaten haar stelling aannemelijk te maken door deze met bewijsstukken, zoals bankafschriften, te staven. De consument heeft bovendien geen deugdelijke verklaring ervoor gegeven waarom zij het bedrag niet aan Obvion heeft

terugbetaald. Waarom het nodig was dat Obvion het terugbetalen zou accepteren, zoals de consument stelt, is immers niet uitgelegd.

- 6.25 De hiervóór vermelde feiten en gedragingen staan in voldoende mate vast. Deze feiten en gedragingen rechtvaardigen geen andere conclusie dan dat de consument met het oogmerk om zich wederrechtelijk te bevoordelen door het laten uitbetalen van gelden uit het bouwdepot, door middel van het indienen van facturen heeft voorgewend dat de daarop vermelde werkzaamheden waren of werden verricht en de daarop vermelde materialen waren geleverd, waardoor Obvion is bewogen tot het uitbetalen van die gelden. De feiten en gedragingen kunnen dus een bewezenverklaring van het strafbare feit van oplichting dragen, zodat daarmee sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld (zie de hiervoor aangehaalde uitspraak van de Hoge Raad). Dit wordt niet anders, indien de feiten en gedragingen al dan niet deels zijn te verklaren in het licht van tegenslagen die de consument in eerdere jaren heeft ondervonden. In zoverre was er dus voldoende grond voor het registreren van de persoonsgegevens van de consument van strafrechtelijke aard in het Incidentenregister en het EVR.

Fixatiebeginsel

- 6.26 De consument heeft nog het toepassen van een fixatiebeginsel bepleit. Dit beginsel houdt volgens haar in dat voor het beoordelen van de rechtmatigheid van de registraties alleen in aanmerking mag worden genomen wat Obvion heeft vermeld in haar brief van 22 juli 2021. Het op die wijze toepassen van een dergelijk beginsel bij registraties als de onderhavige vindt geen steun in het recht. Er is geen rechtsregel of zwaarwegend belang van de consument die zich ertegen verzetten dat Obvion de mededelingen in de brief van 22 juli 2021 later nader toelichtte en uitwerkte. Overigens boden de mededelingen in die brief de consument reeds voldoende houvast over de aard en de redenen voor de registraties.

Onderzoek

- 6.27 De consument stelt ook dat Obvion en Rabobank onzorgvuldig onderzoek naar de feiten en gedragingen hebben gedaan. Zij verwijst daarvoor naar hetgeen zij in de repliek (nrs. 27-46) bij de Geschillencommissie heeft aangevoerd. Kort gezegd komt dat erop neer dat Obvion geen vergunning had als bedoeld in art. 2 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) en niet heeft gehandeld in overeenstemming met art. 7.3 lid 1 van de Privacy gedragscode sector particuliere onderzoeksbureaus (hierna: de gedragscode).
- 6.28 Obvion heeft geen beveiligingsorganisatie in de zin van art. 1 lid 1, aanhef en onder d, Wpbr of recherchebureau in de zin van art. 1 lid 1, aanhef en onder f, Wpbr in stand gehouden. Er kan dus niet worden aangenomen dat voor haar onderzoek een vergunning was vereist op grond van de Wpbr.

- 6.29 De gedragscode geldt niet voor financiële instellingen zoals Obvion en Rabobank. Dit sluit niet uit dat er regels in de gedragscode zijn opgenomen, die uit hoofde van zorgvuldigheid die Obvion jegens de consument in acht behoorde te nemen ook golden bij het onderzoek dat Obvion heeft gedaan.
- 6.30 Wat betreft de verwijten die de consument aan Obvion maakt, geldt het volgende. Dat het de aannemer [naam 3] niet duidelijk zou zijn geweest dat hij met Obvion sprak en wat de reden daarvoor was, is niet aannemelijk gemaakt. Verder is niet duidelijk gemaakt in welk opzicht de consument is benadeeld doordat, zo begrijpt de Commissie van Beroep, een verslag van een interview met de consument niet binnen redelijke termijn aan haar is voorgelegd om eventuele onjuistheden te signaleren. Voor zover in enig verslag onjuistheden zijn vermeld, heeft de consument daarop alsnog kunnen wijzen. Om welke onjuistheden het hier gaat, en in welk opzicht die relevant zijn, is evenmin toegelicht. In elk geval kan hetgeen de consument Obvion in dit opzicht verwijt, voor zover terecht, niet het oordeel dragen dat bepaalde bevindingen van het onderzoek door Obvion buiten beschouwing moeten blijven.

Proportionaliteit en subsidiariteit

- 6.31 Voor registratie was ook vereist dat het registreren proportioneel was (art. 4.1.2 PIFI en art. 5.2.1, aanhef en onder c, PIFI). Aan deze eis was in dit geval voldaan, gelet op de ernst van het incident en het gerechtvaardigde belang van Obvion, Rabobank en de financiële sector bij het tegengaan van fraude. De persoonlijke omstandigheden waarop de consument heeft gewezen, maken het enkele registreren niet disproportioneel. Er zijn ook geen belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument naar voren gebracht, die zwaarder wegen dan de belangen die met het registreren zijn gediend. Van een reden om te oordelen dat niet was voldaan aan de eis van subsidiariteit, is evenmin gebleken.
- 6.32 Ook de duur van de registraties behoorde proportioneel te zijn. De duur van de registraties was beperkt tot drie jaar. De Commissie van Beroep is van oordeel dat in beginsel, gegeven de ernst van het incident, niet kan worden gezegd dat deze beperkte duur vanwege de persoonlijke omstandigheden en belangen van de consument buiten proportie was. Echter, nu de registraties zijn verwijderd ter uitvoering van de bestreden uitspraak en de consument vervolgens de schuld aan Obvion heeft kunnen herfinancieren, gezien in samenhang met de uitzonderlijke omstandigheden van het overlijden van de partner van de consument in 2013 en de impact die dit overlijden op de consument moet hebben gehad, én het tijdsverloop sinds het indienen van de facturen in 2016, komt de Commissie van Beroep tot het oordeel dat de duur van de registraties in dit geval beperkt moet blijven tot de periode waarin de persoonsgegevens van de consument daadwerkelijk geregistreerd zijn geweest.
- 6.33 De conclusie is dat Obvion en Rabobank terecht zijn opgekomen tegen de bestreden uitspraak wat betreft het oordeel dat daarin is gegeven over de registraties in het Incidentenregister en het EVR (SFH-register). De beslissing over deze registraties (zoals hiervoor weergegeven in 4.5 en 4.6) blijft echter in stand, vanwege de bijzondere, in 6.32 vermelde omstandigheden van het geval. Voor zover de consument

in beroep met betrekking tot deze registraties méér of anders heeft gevorderd, is er geen grondslag om het gevorderde toe te wijzen.

Andere registraties

- 6.34 Obvion en Rabobank hebben ook registraties vermeld in het intern verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie. Deze registraties zijn gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: de Gedragscode). Niet blijkt dat het gaat om een andere soort registratie dan de registratie die heeft plaatsgevonden in het Incidentenregister en het EVR. Ook deze registratie is dus een registratie van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard. Hetgeen partijen hebben aangevoerd, brengt naar het oordeel van de Commissie van Beroep niet mee dat ten aanzien van de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie een andere beslissing behoort te worden gegeven dan de beslissing die is gegeven voor de registraties in het Incidentenregister en het EVR. Ten overvloede wijst de Commissie van Beroep erop dat ook het registreren van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie valt onder de werking van de AVG en dat de vereisten voor het registreren van dergelijke gegevens op grond van de Gedragscode in het bijzonder zijn vermeld in paragraaf 6.2 van de Gedragscode. Obvion en Rabobank hebben overigens niet uitgelegd dat het registreren van de persoonsgegevens van de consument van strafrechtelijke aard noodzakelijk is volgens de criteria die zijn vermeld in art. 6.2.1 van de Gedragscode of dat dit registreren is toegestaan op een of meer van de andere gronden die zijn genoemd in paragraaf 6.2 van de Gedragscode.

Het opzeggen van de hypothecaire geldlening

- 6.35 Ook de consument heeft in beroep bezwaren tegen de bestreden uitspraak naar voren gebracht. Deze bezwaren betreffen het opzeggen van de hypothecaire geldlening. Volgens de consument was het opzeggen van de hypothecaire geldlening niet rechtmatig, althans naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De consument verbindt in beroep aan haar bezwaren vorderingen die strekken tot het geven van een verklaring dat de opzegging onterecht was en tot het vergoeden van schade.
- 6.36 De consument bestrijdt (terecht) niet dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de hypothecaire geldlening niet naar behoren is nagekomen, nu zij (jarenlang) niet in de woning heeft gewoond en gelden uit het bouwdepot niet heeft gebruikt voor het verbouwen en verbeteren van de woning. Ook indien de waarde van de woning desondanks voldoende zekerheid bood voor verhaal van hetgeen de consument aan Obvion was verschuldigd, is dit niet van voldoende gewicht om de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar te oordelen. In dat verband is mede van belang dat de consument en Obvion in een contractuele vertrouwensrelatie stonden, waarbij de consument het vertrouwen van Obvion ernstig heeft geschonden. Dat geldt ook voor de stelling van de consument dat zij aan Obvion het bedrag terug wilde geven dat zij volgens haar opgaaf niet aan het verbouwen en verbeteren van de woning had besteed, nog daargelaten dat zij geen deugdelijke verklaring heeft gegeven waarom zij het bedrag niet daadwerkelijk heeft teruggegeven. Er is verder te weinig

gesteld om te oordelen dat Obvion in de gegeven omstandigheden verplicht was om aan de consument een andere 'passende oplossing' te bieden dan het opzeggen van de geldlening. Daar komt nog bij dat Obvion in het kader van de opzegging van de geldlening de consument de gelegenheid heeft gegeven de geldlening door verkoop van de woning af te lossen, hetgeen te meer passend was nu de consument in die periode de woning te koop aanbood.

- 6.37 De conclusie is dat de bezwaren van de consument tegen het oordeel van de Geschillencommissie over het opzeggen van de hypothecaire geldlening geen doel treffen. De vorderingen die de consument op dit punt in beroep heeft ingesteld, zijn niet toewijsbaar.

Slotsom

- 6.38 Het beroep dat Obvion en Rabobank hebben ingesteld, is gegrond, maar levert vanwege de bijzondere omstandigheden van het geval, waaronder de gevolgen van de beslissing van de Geschillencommissie, ten aanzien van de registraties geen andere beslissing op dan de Geschillencommissie heeft gegeven.
- 6.39 De bezwaren die de consument in beroep heeft aangevoerd, treffen geen doel. Haar vorderingen zijn niet toewijsbaar.
- 6.40 Bij deze stand van zaken is er geen reden om Obvion en Rabobank nader de gelegenheid te geven zich uit te laten over de vorderingen die de consument in beroep heeft ingesteld, zoals Obvion en Rabobank bij de mondelinge behandeling in beroep hebben verzocht.

Proceskosten

- 6.41 De klacht die de consument aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd, is alsnog ongegrond gebleken. Aan de consument is daarom ten onrechte een vergoeding voor de kosten van de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie toegekend. De consument zal het bedrag van de vergoeding aan Obvion en/of Rabobank moeten terugbetalen, indien zij de vergoeding heeft ontvangen. Het reglement voorziet echter niet erin dat de Commissie van Beroep aan een consument een verplichting oplegt om een bedrag aan de financiële dienstverlener te betalen. De Commissie van Beroep zal om die reden slechts 'verstaan' dat een ontvangen vergoeding voor proceskosten behoort te worden terugbetaald.
- 6.42 Ook in beroep is de consument grotendeels in het ongelijk gesteld. De Commissie ziet geen aanleiding om de consument een vergoeding voor de kosten van het beroep toe te kennen.

7. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 7.1 verstaat dat Obvion en Rabobank de persoonsgegevens van de consument mochten registreren in het IVR, de Gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het EVR;
- 7.2 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie wat betreft het verwijderen van de persoonsgegevens van de consument uit de verschillende registers;
- 7.3 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie voor zover daarin de vorderingen van de consument voor het overige zijn afgewezen;
- 7.4 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie wat betreft de vastgestelde proceskostenvergoeding en wijst de vordering tot het toekennen van een dergelijke vergoeding alsnog af;
- 7.5 verstaat dat de consument een proceskostenvergoeding die zij ter uitvoering van de uitspraak van de Geschillencommissie heeft ontvangen, aan Obvion en/of Rabobank behoort terug te betalen;
- 7.6 wijst af de vorderingen die de consument in beroep heeft ingesteld.