Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-10 d.d. 9 januari 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. W.F.C. Baars, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument is ten tijde van haar dienstbetrekking bij de bank in privé een geldlening met een klant van de bank aangegaan, zonder dit te melden aan de bank. Naar aanleiding hiervan heeft de bank de arbeidsovereenkomst beëindigd en heeft de bank de persoonsgegevens van Consument in het interne verwijzingsregister (IVR) opgenomen. Met betrekking tot de registratie in het IVR is de Commissie van oordeel dat gelet op de omstandigheden van de onderhavige kwestie een registratie van de persoonsgegevens in het IVR door Aangeslotene in redelijkheid aanvaardbaar is. De duur van opname van de persoonsgegevens heeft de Commissie wel beperkt.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 d.d. 21 maart 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 november 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument is tussen 2001 en 2010 werkzaam geweest bij Aangeslotene. Tussen januari 2007 en maart 2010 was zij account manager private banking.

3.2. Consument heeft begin 2007 een affectieve relatie gekregen met X, die in de periode 2004 tot begin 2009, in elk geval formeel, deel heeft uitgemaakt van de klantenportefeuille van Consument. In 2007 heeft X aan Consument een bedrag van € 115.000,- geleend voor de aankoop van een woning. Consument heeft hiervan op dat moment geen melding gemaakt bij Aangeslotene. In 2009 is de relatie tussen Consument en X geëindigd.

3.3. Naar aanleiding van een opmerking van X in een klachtbrief aan Aangeslotene heeft Aangeslotene Consument om opheldering verzocht, waarbij Aangeslotene door Consument op de hoogte is gesteld van de lening met X. Aangeslotene heeft Consument uiteindelijk op non-actief gezet. De rechtbank Rotterdam heeft bij beschikking van 18 maart 2010 de arbeidsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene ontbonden.

3.4. Aangeslotene heeft Consument in augustus 2010 opgenomen in haar interne verwijzingsregister (hierna: het IVR) voor een periode van acht jaar. Consument heeft bezwaar gemaakt tegen de opname in het IVR. Aangeslotene heeft dit bezwaar van de hand gewezen.

3.5. Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen', gedateerd januari 2005 (hierna: het protocol), onderschreven en is gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van personen vast te leggen in het daarbij behorende IVR. Het protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

5.2 Vastlegging

In het intern verwijzingsregister kunnen uitsluitend verwijzingsgegevens worden opgenomen van (rechts)personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in het incidentenregister en die een risico vormen voor (de organisatie van) de deelnemer. Daarbij kunnen de navolgende criteria als richtsnoer gelden:

- *(redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe;*
- *(redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers.*

3.6. Voorts is tussen Consument en Aangeslotene de Gedragscode Rabobank Groep zoals vastgesteld door de Raad van Bestuur in 2007, van toepassing. De Gedragscode bevat onder meer de volgende bepaling:

Elke handeling die de schijn van vermenging van zakelijke en privé-belangen met zich mee kan brengen, dient achterwege te blijven. In interne en externe contacten wordt zonder persoonlijk belang- deskundig, eerlijk en betrouwbaar gehandeld.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert verwijdering van haar door Aangeslotene opgenomen persoonsgegevens uit het IVR alsmede veroordeling van Aangeslotene in de kosten van de procedure.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument heeft geen gedragsregel overtreden en opname in het IVR is derhalve niet toegestaan;
- het overtreden van de gedragsregels valt niet onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en het protocol;
- er is niet voldaan aan artikel 5.2. van het protocol; en
- de opname in het IVR is disproportioneel en belemmert Consument in het vinden van een nieuwe baan, omdat een zeer groot aantal ondernemingen het IVR kan raadplegen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Vaststaat dat Consument in privé een geldlening is aangegaan met een cliënt die onderdeel uitmaakte van de klantenportefeuille van Consument. Voorts staat vast dat de arbeidsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene bij beschikking van de rechtbank Rotterdam van 18 maart 2010 is ontbonden.

5.2. Ter beoordeling ligt de vraag voor of voldaan is aan de criteria voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR, zoals omschreven in het protocol.

5.3. Het protocol geeft – onder meer – criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het incidentenregister. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden IVR te handelen conform het protocol. Het protocol is een door het College bescherming persoonsgegevens getoetste gedragscode als bedoeld in artikel 25 Wbp. Het protocol is daarom te beschouwen als een regeling die in beginsel voldoende waarborgen biedt voor een verwerking van persoonsgegevens zoals de Wbp die voorschrijft.

5.4. Blijkens artikel 5.2 van het protocol kunnen in het IVR gegevens worden opgenomen van personen die een risico vormen voor de (organisatie van) Aangeslotene. In dat kader noemt het protocol als criterium voor opname in het IVR onder meer dat er sprake is van (een redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers.

5.5. Met betrekking tot de registratie is de Commissie van oordeel dat gelet op de omstandigheden van de onderhavige kwestie een registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR door Aangeslotene aanvaardbaar is en in overeenstemming met het protocol.

5.6. De Commissie is van oordeel dat het aangaan van een overeenkomst van geldlening in privé met een cliënt van Aangeslotene, die tevens tot de klantenportefeuille van Consument behoort, de schijn van vermenging van zakelijke- en privébelangen met zich kan brengen. Blijkens de gedragscode zijn zulke gedragingen ook niet toegestaan. Het raakt immers de integriteit van Aangeslotene en kan verstrekkende gevolgen hebben. Dat Aangeslotene niet daadwerkelijk is benadeeld doet niets af aan het

voorgaande. Op grond van het protocol hoeft er immers geen sprake te zijn van benadeling.

5.7. Hoewel de Commissie met Consument eens is dat de opname in het IVR, ondanks dat dit enkel door Aangeslotene en de aan haar verbonden rechtspersonen/entiteiten kan worden geraadpleegd, verstrekkende persoonlijke gevolgen voor Consument kan hebben, is dat voor de Commissie geen reden om in dit geval de persoonsgegevens van Consument te laten verwijderen. Consument wordt overigens niet belet een arbeidsovereenkomst buiten de organisatie van Aangeslotene aan te gaan.

5.8. De Commissie acht echter wel termen aanwezig om de duur van de opname van de gegevens van Consument in het IVR te beperken. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de ontbinding van de arbeidsovereenkomst reeds een verstrekkende maatregel is geweest. Ook neemt de Commissie hierbij in aanmerking dat Aangeslotene geen schade heeft geleden door de gedragingen van Consument. De Commissie is van oordeel dat de duur van de opname van de gegevens van Consument in het IVR dient te worden beperkt tot de in haar ogen redelijke termijn van drie jaar nadat de arbeidsovereenkomst met Consument is ontbonden, ook al heeft opname in het IVR pas in augustus 2010 plaatsgevonden. Dit betekent dat de gegevens van Consument per 18 maart 2013 uit het IVR dienen te worden verwijderd.

5.9. Voor wat betreft de door Consument gevorderde vergoeding van de kosten van deze procedure, overweegt de Commissie dat de aard van de voor de Commissie gevoerde procedure – eenvoudig van opzet, laagdrempelig en weinig formeel – noopt tot terughoudendheid in de toewijzing van vergoeding van kosten als de onderhavige. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties, waartoe de onderhavige kwestie naar het oordeel van de Commissie niet behoort, acht de Commissie daartoe termen aanwezig. Deze vordering van Consument komt mitsdien niet voor toewijzing in aanmerking.

5.10. Nu Consument ten dele in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met de behandeling van het geschil gemaakte kosten van € 50,- te vergoeden.

5.11. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene zorg draagt voor verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het IVR per 18 maart 2013 alsmede vergoeding door Aangeslotene aan Consument van laatstgenoemdes eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.