Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-167
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 21 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De registratie in Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR is op terechte gronden doorgevoerd. Klacht ongegrond. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak zal derhalve niet-bindend zijn.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening (hierna: Betaalrekening) aan bij de Bank.

2.2 Consument heeft in november 2018 bij een kredietinstelling een krediet aangevraagd. In dat kader zijn door haar diverse documenten aangeleverd, waaronder een rekening-afschrift ter zake de Betaalrekening.

2.3 De elektronische versie van dit rekeningafschrift bestaat uit 9 genummerde bladen; de papieren versie daarvan bestaat uit 10 genummerde bladen.

2.4 Dit overgelegde rekeningafschrift is door de kredietinstelling naar de Bank toegestuurd met het verzoek het met het origineel te vergelijken.

2.5 Uit het uitgevoerde onderzoek is gebleken dat het debetsaldo van € 2.025,23 op het overgelegde rekeningafschrift is aangepast naar een creditsaldo van € 83,81.

2.6 De Bank heeft bij brief van 26 november 2018 Consument bericht vanwege het vervalste rekeningafschrift de bankrelatie met haar te beëindigen en haar persoonsgegevens te registreren in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van 8 jaar.

2.7 De kredietinstelling heeft Consument bij brief van 27 november 2018 laten weten dat haar persoonsgegevens in het IVR zijn geregistreerd voor de duur van 2 jaar. In die brief is voor zover relevant vermeld: "*(…) Uit nader onderzoek is gebleken dat het ABN AMRO afschrift is aangepast. We hebben vanuit ABN AMRO de bevestiging ontvangen en u heeft inmiddels de juiste versie van uw afschrift overgelegd*".

2.8 Consument heeft in haar brief van 10 december 2018 de Bank voor zover van belang geschreven *"(…) Met deze registratie ben ik het helemaal niet eens aangezien er van mijn zijde geen opzet was.*

Het bankafschrift die per abuis was aangeleverd bij [naam kredietinstelling] *met de eerste bladzijdewijziging was bedoeld voor schoolmateriaal. Deze diende overigens nog meer aangepast te worden en was notabene in concept.*

De stukken zijn per abuis door elkaar gegaan toen ze in de printershop waren gevallen wat hierdoor had ik niet gezien dat de stukken voor school en voor [naam kredietinstelling] *door per abuis bij elkaar waren. (…)'.*

2.9 Naar aanleiding van de tussen Consument en de Bank gevoerde correspondentie heeft de Bank haar eerder onder 2.6 genoemde besluit heroverwogen. De Bank heeft in haar brief van 6 maart 2019 Consument geïnformeerd over de verwijdering van haar gegevens uit het Incidentenregister. Registratie van haar gegevens in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van 8 jaar is gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat

(i) haar gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR worden verwijderd;

(ii) de duur van de registratie wordt ingekort;

(iii) de Bank veroordeeld wordt tot betaling van de proceskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument zijn om de navolgede redenen onterecht:

- Eerst tijdens de onderhavige procedure is door de Bank de werkelijke reden voor de registratie gedeeld: de afwijking in het aantal pagina's van het rekening-afschrift vormde niet de aanleiding, maar het aangepaste saldo daarop. Een onzorgvuldige handelwijze waardoor Consument in haar belangen is geschaad.
- De kredietinstelling heeft zich bij het nemen van haar besluit tot registratie gebaseerd op het eerdere standpunt van de Bank te weten het afwijkende aantal pagina's.
- De weigering van de kredietinstelling een lening te verstrekken heeft ertoe geleid dat Consument elders tegen een hogere rente een lening heeft moeten afsluiten, haar auto heeft moeten verpanden en kosten voor juridische bijstand heeft moeten maken.
- Dat er sprake zou zijn van opzettelijke misleiding is niet op het bewijsmateriaal te baseren.
- Van kwade bedoelingen was ook geen sprake; het rekeningafschrift met het aangepaste saldo was bedoeld voor een werkstuk van de studie. Daarbij is van belang dat het aangepaste saldo niet van invloed is op het al dan niet verstrekken van de lening. Bij het bepalen van de leencapaciteit is door de kredietinstelling rekening gehouden met de maximaal toegestane en niet de feitelijke debetstand op de rekening.
- De duur (8 jaar) van de door de Bank opgelegde registratie verhoudt zich niet tot de duur (2 jaar) van de registratie door de kredietinstelling en is dan ook disproportioneel. Hier komt bij dat de bij de Bank ondergebrachte schade- en inboedelverzekering zijn beëindigd. Voor zover geoordeeld zou worden dat de registraties op terechte gronden zijn gebaseerd, dient de duur daarvan te worden bekort.

Verweer 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 Om te beginnen zal beoordeeld worden of de Bank de persoonsgegevens van Consument in het IVR mocht registreren. Vervolgens zal de Commissie de duur van de registraties beoordelen. Tot slot zal worden ingegaan op de vordering tot vergoeding van de proceskosten.

Juridisch kader voor registratie in IVR en Gebeurtenissenadministratie

4.2 De Bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van Consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 2010 (hierna: de GVPFI). Deze was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp). De GVPFI vormde volgens het College bescherming persoonsgegevens een juiste uitwerking van de Wbp. Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de Commissie geldt ook hier dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de Bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI.

4.3 In de onderhavige zaak staat de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens ter discussie. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument immers in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de *gerechtvaardigde belangen* van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval Consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens *ten eigen behoeve* verwerkt *ter bescherming van zijn belangen*, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

4.4 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet derhalve gaan om zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen.

Een strafrechtelijke veroordeling is weliswaar niet vereist, maar de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dit uit een aangifte kan blijken, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan (zie HR 29-05-2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 onder 4.4). Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens (zie Hof Den Haag, 15-12-2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en ook GC Kifid 2016-061).

Beoordeling registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

4.5 Het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep van financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. De in de Gebeurtenissenadministratie verwerkte (persoons) gegevens zijn van belang voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en behoeven daarom speciale aandacht. 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 opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent eveneens opname in de Gebeurtenissen-administratie.

4.6 Dat het saldo op het rekeningafschrift is aangepast, staat vast. Een aanpassing die door Consument is uitgevoerd; dat staat ook vast. De door Consument aangedragen redenen om dit te doen, overtuigen niet. Niet aannemelijk is geworden dat een én volledig én niet geanonimiseerd rekeningafschrift mét een aangepast saldo onderdeel van een studieopdracht zou moeten uitmaken. Dat de aanpassing van het saldo, anders dan door Consument is aangevoerd, geen verband houdt met de kredietaanvraag, wordt dan ook niet aannemelijk geacht. Daarbij komt dat het Consument is die de verantwoordelijkheid draagt voor de ter verkrijging van een krediet ingediende documenten.

4.7 Het door de kredietinstelling strekker genomen besluit tot registratie, valt buiten deze procedure. Het is om deze reden dat de Commissie voorbij gaat aan datgene dat over de hieraan ten grondslag liggende beweegredenen is aangevoerd.

4.8 Consument heeft gesteld dat de Bank onzorgvuldig jegens haar is geweest waardoor zij in haar belangen is geschaad. Een stelling die met name gebaseerd is op het feit dat eerst ten tijde van de onderhavige procedure de werkelijke reden voor de registratie is gebleken.

De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist met als gevolg dat de klacht en de daarop gebaseerde vordering dus niet op deze grond kan worden toegewezen. Dat de handelwijze van de Bank in deze procedure niet de schoonheidsprijs verdient, behoeft geen betoog. Het is dan ook terecht dat de Bank hiervoor haar excuses heeft aangeboden.

4.9 Wat de duur van de registratie betreft overweegt de Commissie als volgt. Gegeven de feiten en omstandigheden in dit geval heeft de Bank er belang bij de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat Consument bij het aanvragen van een krediet heeft gefraudeerd. De registratie en de duur daarvan zijn reeds daarom niet disproportioneel. De stelling van Consument dat de duur van de registratie moet worden verkort is door haar niet voldoende onderbouwd. De Commissie acht de registratie in het licht van andere gevallen ook niet disproportioneel. Het enkele feit dat de kredietinstelling een andere afweging heeft gemaakt en/of haar schadeverzekeringen zijn beëindigd, is daartoe onvoldoende. Het dossier biedt voor deze stelling ook geen houvast.

4.10 Wat, tot slot, de vordering tot vergoeding van de proceskosten betreft, oordeelt de Commissie dat gelet op al datgene dat hiervoor is overwogen, daarvoor geen grond is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.