Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0203

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de voorwaarden

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met hypotheekfraude heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister, het EVR en het SFH-register. Daarnaast heeft de bank de hypothecaire geldlening opgeëist en de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de registers. Daarnaast vordert hij herstel van de bancaire relatie en dat de bank de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan maakt. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit *de* registers. Ook hoeft de bank de bankrelatie niet te herstellen. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument met het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. M. Goedhart, advocaat te Amsterdam. Namens de bank waren de heer [naam 1], juridisch medewerker, en mevrouw [naam 2], fraudeonderzoeker, aanwezig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 4 november 2019 heeft de consument via een hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 91.000,- (hierna: de geldlening) aangevraagd bij de bank. In het kader van de aanvraag heeft de consument een werkgeversverklaring, drie salarisspecificaties en drie bankafschriften aan de bank verstrekt. Op de werkgevers-verklaring van 10 oktober 2019 staat vermeld dat de consument een arbeids-overeenkomst voor onbepaalde tijd heeft. Op bankafschriften staat vermeld dat de consument op 13 september 2019, 8 oktober 2019 en 30 oktober 2019 salaris heeft ontvangen van zijn werkgever.

2.2 Op 4 november 2019 heeft de bank een hypotheekofferte uitgebracht aan de consument. In de offerte heeft de consument verklaard:

> *"Ik verklaar dat de door mij of namens mij aangeleverde gegevens juist zijn en dat ik geen informatie heb achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van deze hypotheek".*

en

> *"Ik verklaar dat ik dit hele document en de toepasselijke voorwaarden heb gelezen en begrepen en akkoord ga met de inhoud daarvan*"

2.3 De consument heeft de offerte voor de geldlening op 5 november 2019 ondertekend. Op 21 november 2019 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd en is het geleende bedrag aan de consument uitbetaald. Omdat de notaris geen getekende offerte in zijn bezit had, heeft de consument de offerte op 2 januari 2020 nogmaals ondertekend.

2.4 Op de relatie tussen de bank en de consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) en de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken van toepassing. Relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

2.5 Op 24 februari 2021 is de bank door de politie schriftelijk geïnformeerd dat de geldlening door middel van een gefingeerd dienstverband tot stand is gekomen. Hierop is de bank een onderzoek gestart.

2.6 Bij brief van 6 april 2021 heeft de bank de consument bericht dat sprake zou zijn van hypotheekfraude, omdat de hypotheek door middel van een gefingeerd dienstverband tot stand was gekomen. De bank heeft hierop besloten om de bancaire relatie en de geldlening met de consument te beëindigen. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Interne Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor acht jaar.

Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) alsmede het door de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (hierna: SFH) aangehouden Extern Verwijzingsregister (hierna: SFH-register). De bank heeft aangifte gedaan jegens de consument. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt. De bank heeft dit bezwaar afgewezen.

2.7 Bij brief van 17 november 2021 heeft de bank de geldlening op grond van artikel 9 lid 2 van de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken opgeëist. De consument diende de hypotheekschuld van € 86.228,60 uiterlijk op 17 december 2021 te hebben terug-betaald.

2.8 Bij brief van 10 december 2021 heeft de advocaat van de consument opnieuw bezwaar gemaakt tegen de registraties en de opeising van de geldlening. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert:
- dat de bank de bancaire relatie, waaronder de geldlening, voortzet en zijn persoonsgegevens niet registreert;
- een schadevergoeding, voor zover de bank tot gedwongen verkoop van de woning is overgegaan op grond van artikel 47, tweede lid, sub b, van het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (verder: het Reglement);
- vergoeding van de kosten die hij heeft gemaakt in verband met het aanhangig maken van deze klacht en de behandeling daarvan conform het liquidatietarief op grond van artikel 47, tweede lid, sub g en artikel 22 van het Reglement.

2.10 Ter onderbouwing stelt de consument dat de registratie van zijn persoonsgegevens in de verschillende registers op onjuiste gronden is geschied. Ook stelt de consument dat de bank op onterechte gronden de bankrelatie heeft beëindigd en de geldlening heeft opgeëist. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:
- Ten onrechte is de bank ervan uitgegaan dat sprake is van hypotheekfraude. De bank heeft onvoldoende onderbouwd dat sprake was van een gefingeerd dienstverband. Bij het indienen van de hypotheekaanvraag heeft de consument een werkgeversverklaring, drie salarisspecificaties en bankafschriften overgelegd. Ook beschikt de consument over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
- De consument heeft de offerte in de ochtend van 5 november 2019 ondertekend; toen was nog sprake van een dienstverband. Pas na het retourneren van de ondertekende offerte heeft de consument ruzie gekregen op zijn werk en zijn de consument en de werkgever met gesloten beurzen uit elkaar gegaan.

Hij heeft bij zijn vertrek zijn handtekening gezet op een blanco papier. De consument is niet per 1 november 2019, zoals is verklaard door de werkgever, maar per 5 november 2019 uit dienst gegaan. Bovendien zat de consument van 6 november 2019 t/m 20 april 2020 in de gevangenis.

- De informatie die de bank van de politie en de werkgever heeft gekregen is onjuist c.q. vervalst. De ontslagbrief van 1 november 2019, die de bank in deze procedure heeft overgelegd, heeft de consument niet ondertekend. Ook de door de bank overgelegde arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd is vervalst, nu de consument beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. De werkgevers-verklaring is wel correct.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Registratie in het Incidentenregister, het EVR en het SFH-register

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en SFH-register?

3.1 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister, het EVR en het SFH-register.

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in met name het EVR, het Incidentenregister en het SFH-register voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidenten-register van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1] De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI, zie bijlage).

[1] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

3.3 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig 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 niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, 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.[2]

Mocht de bank de gegevens van de consumenten opnemen in het EVR en SFH-register?

3.4 De bank beschuldigt de consument van hypotheekfraude en zij heeft hem daarom onder andere in het EVR en het SFH-register geregistreerd. De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de door de bank gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan hypotheekfraude opleveren, in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument zich daaraan schuldig heeft gemaakt. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

3.5 De bank stelt dat sprake is van een redelijk vermoeden van schuld en dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de financiële belangen van haar klanten en/of medewerkers alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. De bank heeft in dit kader aangevoerd dat de consument met behulp van een vervalste arbeidsovereenkomst en een vervalste werkgeversverklaring een gefingeerd/fictief dienstverband heeft opgetuigd. De consument blijkt namelijk geen arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd te hebben, maar slechts een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Ook heeft de werkgever verklaard de door de consument aan de bank gegeven werkgeversverklaring niet te hebben verstrekt. Bovendien heeft de consument na 30 oktober 2019 geen salaris meer van de werkgever ontvangen en was hij vanaf 1 november 2019 niet meer in loondienst bij de werkgever, zoals blijkt uit de door de consument op 1 november 2019 ondertekende ontslagbrief. Desondanks heeft de consument op 5 november 2019 de hypotheekofferte ondertekend, terwijl hij in werkelijkheid niet meer in loondienst was en de in het kader van de hypotheekaanvraag verstrekte informatie onjuist was.

[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

Indien de bank ten tijde van de hypotheekaanvraag op de hoogte was geweest van de feiten, zou de geldlening niet zijn verstrekt.

3.6 De consument betwist dat hij hypotheekfraude heeft gepleegd. Volgens de consument was zijn dienstverband niet fictief. De consument voert aan dat hij op het moment van de ondertekening van de offerte nog in dienst was bij de werkgever. Ook stelt de consument dat hij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd had en dat hij geen stukken heeft vervalst.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank de conclusie mocht trekken dat de consument hypotheekfraude heeft gepleegd. De bank heeft voldoende onderbouwd dat de consument bij zijn hypotheekaanvraag aan de bank onware informatie heeft gegeven dat hij een dienstverband voor onbepaalde tijd had. De bank heeft een door de consument ondertekende arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd overgelegd, welke zij in het kader van haar onderzoek van de advocaat van de werkgever heeft ontvangen. Ook heeft de advocaat van de werkgever verklaard dat de werkgevers-verklaring niet door of namens de werkgever is opgesteld. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument deze stellingen onvoldoende weersproken.

3.8 Voorts stelt de bank zich op het standpunt dat de consument op het moment van het ondertekenen van de offerte niet meer in dienst was bij de werkgever. De bank heeft daartoe een ondertekende ontslagbrief van 1 november 2019 op naam van de consument overgelegd en toegelicht dat de laatste salarisbetaling op 30 oktober 2019 heeft plaatsgevonden. De consument stelt dat het dienstverband pas ná de ondertekening van de offerte door de werkgever is geëindigd. De commissie vindt de verklaringen van de consument over het moment van het einde van het dienstverband ongeloofwaardig; zo ook de verklaring van de consument dat hij bij zijn vertrek zijn handtekening heeft gezet op een blanco blad. Dit doet ook niets af aan het feit dat er een ondertekende ontslagbrief van 1 november 2019 in het dossier aanwezig is.

3.9 Op grond van de hiervoor genoemde feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd is de conclusie gerechtvaardigd dat, mede gelet op de melding die de bank van de politie ontving en daarop volgende navraag bij de werkgever, de consument hypotheekfraude heeft gepleegd doordat hij een dienstverband voor onbepaalde tijd heeft opgevoerd dat ten tijde van het ondertekenen van de offerte reeds was geëindigd, zulks met de opzet de bank te bewegen hem de hypothecaire geldlening te verstrekken, terwijl de bank die bij kennis van de ware stand van zaken niet zou hebben verstrekt. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldoen aan de hiervoor onder 3.3 weergegeven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Is de registratie in het EVR en het SFH-register proportioneel?

3.10 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.[3] Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal zij moeten onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

3.11 Met betrekking tot de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister merkt de commissie het volgende op. In artikel 5.3.2 PIFI (voor het EVR) en artikel 4.3.2 PIFI (voor het Incidentenregister) is bepaald dat de verwijdering van de gegevens moet plaatsvinden uiterlijk acht jaar na opname van het betreffende gegeven in het EVR c.q. Incidentenregister. Zonder een op de feiten van een zaak toegesneden afweging kan een standaard registratieduur van acht jaar niet als uitgangspunt gelden.[4] De commissie is van oordeel dat in de proportionaliteitsafweging alle omstandigheden van het geval in hun onderlinge verband moeten worden meegewogen.

3.12 Over de proportionaliteit en de duur van de registratie in het EVR stelt de bank dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor haar belangen en die van de financiële sector. Die belangen wegen zwaarder dan het belang van de consument. Hypotheekfraude is een ernstig misdrijf en bovendien ontkent de consument daar bewust aan meegewerkt te hebben, terwijl uit de stukken blijkt dat hij wel degelijk heeft meegewerkt. Voorts heeft de bank gesteld dat de consument zijn belang onvoldoende heeft aangetoond. Volgens de bank zijn geen (bijzondere) omstandigheden aanwezig die verwijdering of verdere verkorting van de externe registraties rechtvaardigen. Verder heeft de bank toegelicht dat de consument een convenantrekening bij de bank kan aanvragen.

3.13 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registraties heeft de consument geen feiten en omstandigheden aangevoerd.

3.14 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Vooropgesteld moet worden dat het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens een ernstig vergrijp is. De bank mocht ervan uitgaan dat de informatie die de consument ten behoeve van de hypotheekaanvraag bij de bank had aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.

[3] GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302.
[4] GC Kifid 2022-0335, 2022-0390, 2022-1033 en 2022-1041.

Tegen deze achtergrond heeft de consument naar het oordeel van de commissie te weinig gesteld om de weegschaal in zijn voordeel te doen doorslaan. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur van acht jaar niet disproportioneel is.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?

3.15 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister kunnen blijven staan.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.16 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

3.17 Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en is deze registratie proportioneel?

3.18 Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

3.19 Voor registratie in de interne registers is eveneens vereist dat een belangenafweging wordt gemaakt, waarbij de hierboven onder 3.11 genoemde uitgangspunten gelden. De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar wel proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.

Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie aan te gaan.

Beëindiging bankrelatie en opeising geldlening

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen en de opeising van de geldlenig ongedaan te maken?

3.20 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen en de opeising van de geldlening ongedaan te maken. De bank is op grond van artikel 35 ABV en artikel 9 Algemene Voorwaarden ING Hypotheken bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen c.q. de geldlening op te eisen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend. In de onderhavige zaak heeft de bank de bancaire relatie en de geldlening schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie c.q. de opeising van de geldlening ongedaan te maken, zoals door de consument gevorderd.

Conclusie

3.21 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister, het EVR en het SFH-register te verwijderen. De bank hoeft de registratieduur van deze registraties niet te verkorten en de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. Ook hoeft de bank de opeising van de geldlening niet opgedaan te maken. De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consument zullen worden afgewezen.

3.22 De commissie wenst te benadrukken dat de consument indien hij op enig moment vindt dat sprake is van gewijzigde omstandigheden in zijn leven die ertoe zouden kunnen leiden dat de bank het voortduren van de registratie heroverweegt een verzoek hiertoe kan doen aan de bank.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen

Relevante bepaling uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen
In dit Protocol wordt verstaan onder:

***Incident**: 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;*

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 *Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*
(…)
3.1.3 *Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 *Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*
'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.'*

4.1.2 *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 *Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.*

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(…)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging 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.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen 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. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(…)

2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*

a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*

(…)

4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*

(…)

c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*

Relevante bepaling uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35

1. *U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.*
2. *Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.*
3. *Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.*

Relevante bepaling uit de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken

Artikel 9 Vervroegde opeisbaarheid van de lening
9.1 De bank zal van haar in lid 2 van dit artikel omschreven recht de lening op te eisen alleen dan gebruik maken, indien haar belangen dit naar haar oordeel wenselijk maken en zal ingeval van die opeising kunnen vorderen, dat de lening terstond wordt betaald.
9.2 De lening is terstond opeisbaar indien:
a. de lening niet op de overeengekomen datum of binnen de door de bank gestelde termijn wordt betaald, indien anderszins niet wordt voldaan aan of wordt gehandeld in strijd met enige verplichting ingevolge enige overeenkomst met de bank of indien een andere door de bank aan schuldenaar, aan diens echtgenoot of geregistreerde partner of aan een onderneming, behorende tot het concern waarvan schuldenaar deel uitmaakt, verstrekte lening wordt opgeëist;
b. een verklaring of opgave van of namens schuldenaar in strijd is met de waarheid, een voor de bank van belang zijnde omstandigheid, waaronder begrepen de feitelijke of rechtstoestand van het onderpand, is verzwegen, de verstrekte zekerheid nietig, vernietigbaar of niet van de vereiste rang is, een toegezegde zekerheid niet tijdig wordt verstrekt of voortijdig vervalt of een door schuldenaar gegeven volmacht eindigt;
[…]