Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-016 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. J. van der Groen, leden en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 augustus 2018
Ingediend door	: de heer [naam Consument I] (verder te noemen: Meneer) en mevrouw [naam Consument II] (verder te noemen: Mevrouw), wonende te [plaatsnaam], tezamen te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank.
Datum uitspraak	: 6 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

EVR. IVR. AVG. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consumenten opgenomen in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van 8 jaar. Consumenten kunnen zich hiermee niet verenigen en verzoeken om verwijdering van de geregistreerde gegevens in deze registers, alsmede herstel van de bankrelatie. De Commissie oordeelt dat de vorderingen gedeeltelijk worden toegewezen, nu de registratieduur ten aanzien van Meneer op basis van proportionaliteit slechts vijf jaar dient te zijn en onvoldoende is komen vast te staan dat de registratie ten aanzien van Mevrouw terecht is. De bankrelatie met Mevrouw dient te worden hersteld.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consumenten met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consumenten;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitnota van de Bank

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten hebben op 25 augustus 2017 een koopovereenkomst gesloten voor de aankoop van een woning.

2.2 Op 14 september 2017 is door Meneer, via een tussenpersoon, bij de Bank een offerte-aanvraag gedaan voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de woning. Bij de kredietaanvraag is onder andere een werkgeversverklaring en loonstrook op naam van Meneer gevoegd.

2.3 In de werkgeversverklaring d.d. 29 juni 2017 is verklaard dat Meneer per 1 juli 2017 een arbeidsovereenkomst heeft voor onbepaalde tijd met een bruto jaarsalaris van € 106.800,00. Uit de loonstrook van periode 8.1 over boekjaar 2017 blijkt een netto uit te betalen maandsalaris van € 4.862,48.

2.4 De Bank heeft de offerteaanvraag na een telefonisch onderhoud met de tussenpersoon gewijzigd. Daarop is ook Mevrouw als aanvrager en dus schuldenaar van de hypothecaire geldlening opgenomen.

2.5 Op 25 september 2017 heeft de Bank een renteaanbod gestuurd aan Consumenten. In het renteaanbod staat dat de Bank al een werkgeversverklaring en salarisstrook van Meneer heeft ontvangen. Dit renteaanbod is dezelfde dag door Consumenten voor akkoord ondertekend en geretourneerd aan de Bank.

2.6 Op 26 september 2017 heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met de veronderstelde werkgever van Meneer, ter verificatie van het inkomen en het dienstverband van Meneer. De veronderstelde werkgever heeft het inkomen en het dienstverband bevestigd.

2.7 De Bank heeft vervolgens bij de tussenpersoon van Consumenten aanvullende documenten opgevraagd om het inkomen nader te onderbouwen. De Bank heeft de gevraagde documenten niet ontvangen.

2.8 Op 10 oktober 2017 hebben Consumenten de aanvraag voor de hypothecaire geldlening ingetrokken.

2.9 Uit controle van de bankrekening van Meneer door de Bank bleek dat er tot aan 20 november 2017 nog geen salaris was ontvangen, afkomstig van de veronderstelde werkgever van Meneer. De Bank heeft op 20 november 2017 een brief aan Consumenten gestuurd met het verzoek het dienstverband en inkomen verder aantoonbaar te maken. Deze brief heeft de Bank op 7 december 2017 retour ontvangen, omdat Consumenten niet meer op het bij de Bank bekende adres woonachtig zouden zijn.

2.10 Op 28 november 2017 heeft Meneer vanaf zijn zakelijke betaalrekening bij de Bank een bedrag van € 4.862,48 overgemaakt naar de privérekening van de veronderstelde werkgever. Op 1 december 2018 heeft Meneer op zijn privérekening een bedrag van € 4.682,48[1] aan 'salaris' ontvangen van de veronderstelde werkgever.

2.11 Op 25 januari 2018 heeft de veronderstelde werkgever van Meneer, naar aanleiding van vragen van de Bank, het volgende bericht gestuurd aan de Bank:

> *"Als ZZP er is het moeilijk om een huis te kopen, zeker in deze tijd na de crisis van de banken in 2008. Ik weet dat het niet goed te praten is, en het is wat naief, maar ik heb [naam Meneer] geholpen om zijn vast dienstverband uit te schrijven nog voordat hij bij mij in dienst zou komen. (met het niet doorgaan van het project is er geen dienstverband uit gekomen)."* De Bank heeft daarop op 26 januari 2018 geantwoord: *"Wij maken uit de reactie op, dat de door Florius ontvangen werkgeversverklaring en salarisstrook (zie bijlagen) valselijk zijn opgemaakt met als doel het verkrijgen van een hypothecaire geldlening door [naam Meneer] en [naam Mevrouw]. Wij verzoeken u de bijgaande documenten te bezien en ons aan te geven of deze documenten door u zijn opgemaakt met bovenstaand doel. Wij zouden graag uw uitgebreide uitleg met betrekking tot de in onze brief genoemde looncarrousel ontvangen. Zijn de overboekingen gedaan om het niet bestaande loondienstverband aan te tonen?"* De veronderstelde werkgever heeft vervolgens op 26 januari 2018 aan de Bank verklaard: *"Ik had u graag een ander bericht gestuurd, maar uw constatering is juist. De documenten zijn aangemaakt voor het verkrijgen van een hypotheek bij Uw bank. Spijt komt altijd achteraf, en dus ook in dit geval. De reden voor deze actie is simpel te verklaren doordat ik behulpzaam wilde zijn in het verkrijgen van de hypotheek, waarbij ik weet dat na het verkrijgen van een hypotheek niemand meer moeilijk doet over welke manier iemand geld verdiend. Ik geef ook meteen toe dat het niet aan mij is dit te bepalen, waarmee ik nu, weer achteraf, moet toegeven dat het een domme actie is geweest."*

2.12 Per brief van 30 januari 2018 zijn Consumenten door de Bank geïnformeerd dat hun persoonsgegevens door de Bank voor de duur van 8 jaar zijn opgenomen in het Incidenten-register en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR).

2.13 Per brief van 2 maart 2018 heeft de Bank Consumenten geïnformeerd dat zij op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de klantrelatie met Consumenten beëindigt.

---

[1] Aan het in de aangifte en stukken genoemde bedrag ligt kennelijk een typefout/verschrijving ten grondslag.

2.14 Op 18 mei 2018 heeft de Bank aangifte gedaan tegen Consumenten en de veronderstelde werkgever ter zake valsheid in geschrift (art. 225 Wetboek van Strafrecht (Sr)), het niet naar waarheid verstrekken van gegevens (art. 227a Sr), oplichting (art. 326 Sr) en witwassen (art. 420bis, 420ter en 420quater Sr).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR. Consumenten vorderen verder dat alle kosten (onder meer juridische kosten) die voortvloeien uit het opzeggen van de bankrelatie ten laste van de Bank komen en dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de kosten van onderhavige procedure. Mevrouw vordert tevens herstel van de bankrelatie met terugwerkende kracht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslagen en Consumenten dragen daarvoor de volgende argumenten aan:

- aan de maatstaven voor opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister en het EVR is niet voldaan. De maatregel is ook disproportioneel. Consumenten kunnen in financieel opzicht bijna niets meer. Meneer wordt ernstig belemmerd in zijn werkzaamheden als zelfstandige;
- Meneer verrichtte ZZP-werkzaamheden maar was van plan in loondienst te treden voor een specifiek project. Het leek hem niet opportuun om vanwege zijn plannen de aanvraag voor een hypothecaire geldlening te doen op basis van de toen geldende inkomens-situatie. Meneer besloot daarom zijn aanvraag te baseren op de toekomstige situatie in loondienst. Meneer heeft de Bank wellicht niet volledig geïnformeerd, maar zeker niet opzettelijk op het verkeerde been gezet. Er was geen sprake van (een poging tot) benadeling van de Bank. Het project en het daarmee samenhangende dienstverband heeft uiteindelijk geen doorgang gevonden. De aanvraag is ingetrokken omdat het dienst-verband toch geen doorgang vond en deze dus ook niet nader onderbouwd kon worden. De betaling van € 4.682,48 heeft niet plaatsgevonden om de Bank enigszins verder te misleiden, maar is uitgevoerd omdat Meneer vanwege zijn zelfstandig ondernemerschap meerdere opdrachtgevers dient te hebben om niet als ‘schijnzelfstandige’ of werkzaam in loondienst aangemerkt te worden door de belastingdienst;
- Mevrouw was niet betrokken bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening. De aanvraag voor de hypothecaire geldlening was in eerste instantie alleen gedaan door Meneer. Omdat de Bank twee schuldenaren wilde, is de aanvraag gewijzigd en heeft Mevrouw vervolgens het renteaanbod ook getekend. Meneer heeft Mevrouw onwetend gehouden. Zij was niet bekend met de eerder door Meneer overgelegde inkomensbescheiden.

Zij is slechts een paar minuten bij de hypotheekadviseur op kantoor geweest om het renteaanbod te ondertekenen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten hebben willens en wetens met valse gegevens de Bank willen bewegen een hypothecair krediet aan hen te verstrekken. Opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister en het EVR is gerechtvaardigd en niet disproportioneel. De bankrelatie is op goede gronden beëindigd;
- de 'werkgever' van Meneer heeft verklaard dat er nooit een dienstverband tot stand is gekomen met Meneer. De werkgeversverklaring is opgesteld zonder dat er op dat moment sprake was van een dienstverband. De overgelegde loonstrook is eveneens vervalst. Er is vervolgens een zogenoemde looncarroussel opgezet. Meneer heeft op 28 november 2017 vanaf zijn zakelijke rekening een bedrag van € 4.862,48 overgemaakt naar de privérekening van de 'werkgever'. Op 1 december 2017 heeft de 'werkgever' vervolgens een bedrag van € 4.682,48 aan salaris overgeschreven naar de rekening van Meneer;
- dat Consumenten de aanvraag hebben ingetrokken nadat de Bank vragen is gaan stellen mag geen reden zijn om de registraties te schrappen of te verkorten. Het is immers niet onbegrijpelijk dat zij een aanvraag intrekken nadat de Bank vermoedt dat er sprake is van fraude en om die reden hierover vragen stelt. Dat Consumenten blind zijn geweest door de wens om hun droomhuis te kunnen kopen, maakt de situatie ook geenszins anders. De Bank merkt nog op dat de door Meneer geschetste 'toekomstige situatie' nimmer gerealiseerd is;
- Mevrouw heeft bij de Bank de aanvraag mede ingediend en het renteaanbod mede ondertekend. Zij wordt geacht op de hoogte te zijn van de ten behoeve van deze aanvraag verstrekte informatie en stukken. De Bank heeft op goede gronden de bank-relatie met Mevrouw beëindigd en wenst deze niet te herstellen;
- er is geen grondslag op basis waarvan de door Consumenten gevorderde kosten voor rekening van de Bank zouden moeten komen.

4. Beoordeling

Registraties in het Incidentenregister en het EVR

4.1 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of de Bank de persoonsgegevens van Consumenten mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor Consumenten ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consumenten (zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 26 oktober 2017, 2017-717, rechtsoverweging 4.2). Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR gelden als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit* opleveren zodat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring - in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering (Sv). - kunnen dragen (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rechtsoverweging 4.4 en Geschillencommissie Kifid 19 juni 2018, 2018-377, rechtsoverweging 4.2 en 4.3) en dat de registratie *proportioneel* is.

De rol van Meneer

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de veronderstelde werkgever van Meneer een werkgeversverklaring en loonstrook heeft vervalst, naar het zich aan laat zien op verzoek van al dan niet met medewerking van Meneer. In zijn e-mail van 26 januari 2018 schrijft de veronderstelde werkgever immers aan de Bank dat hij alleen maar behulpzaam wilde zijn bij het verkrijgen van een hypotheek. Ook staat niet ter discussie dat Meneer, met de wetenschap dat die twee stukken geen weergave waren van de werkelijke situatie, die twee vervalste stukken bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening heeft gevoegd ter onderbouwing van het in de aanvraag opgegeven jaarinkomen van € 106.800,00 en het fulltime vaste dienstverband in loondienst. Dat betekent dat Meneer gebruik heeft gemaakt van de valse werkgeversverklaring. Daarmee bestaat er een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat Meneer zich schuldig heeft gemaakt aan valsheid in geschrift (artikel 225 lid 1 Sr. en het gebruik van de valse werkgeversverklaring (artikel 225 lid 2 Sr).

4.3 Verder is de Commissie van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van poging tot oplichting als bedoeld in artikel 326 lid 1 Sr. Meneer heeft door het opmaken en gebruiken van de valse werkgeversverklaring alsmede het initiëren van/medewerken aan de onder 2.10 genoemde betaling de Bank immers proberen te bewegen tot het aangaan van een lening. Dat Consumenten hun aanvraag hebben ingetrokken nádat de Bank vragen is gaan stellen, doet aan het voorgaande niet af. De Commissie acht de verklaring van Meneer dat hij, kort samengevat, het niet opportuun vond om de aanvraag op basis van zijn toen geldende financiële situatie in te dienen in verband met zijn toekomstplannen, niet geloofwaardig.

Wanneer Meneer zijn toekomstige financiële situatie bij de aanvraag had willen betrekken om te toetsen of de hypothecaire geldlening in de toekomst ook te dragen zou zijn voor Consumenten, dan had het op zijn weg gelegen om volledig, open en eerlijk te zijn jegens de Bank over het onderscheid tussen de toen bestaande financiële situatie en de *mogelijk* toekomstige financiële situatie van Consumenten. Dat de (loon)carrousel is opgezet om het zelfstandig ondernemerschap van Meneer te onderbouwen voor de belastingdienst, acht de Commissie vanwege de hoedanigheid van de betaler, de omschrijving bij de betaling aan Consument, de hoogte van het bedrag, en de periode waarin de betaling heeft plaats-gevonden, evenmin geloofwaardig.

4.4 De Bank heeft niet concreet gesteld welke gedragingen zouden kwalificeren als witwassen. Onderdeel van de delictsomschrijving witwassen is dat hetgeen dat wordt witgewassen afkomstig moet zijn uit enig misdrijf. Voor zover de Bank bedoelt dat de looncarroussel kwalificeert als witwassen, kan daarvan geen sprake zijn omdat gesteld noch gebleken is dat het bedrag afkomstig is uit enig misdrijf. Dit bedrag behoorde immers reeds tot het vermogen van Meneer. Om die reden is er geen enkel vermoeden van schuld aan witwassen.

4.5 Gelet op het voorgaande komt de Commissie concluderend tot het oordeel dat is komen vast te staan dat meerdere gedragingen die aan de registraties van Meneer ten grondslag liggen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan voormelde strafbare feiten opleveren en een bewezenverklaring en kwalificatie daarvan kunnen dragen. Daarmee is voldaan aan de vereisten voor registratie in het EVR, genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol.

Duur van de registraties van Meneer

4.6 Vervolgens ligt de vraag voor of registratie van de persoonsgegevens van Meneer naar aanleiding van het hiervoor beschreven Incident voor de duur van 8 jaar in het Incidenten-register en het EVR proportioneel is.

4.7 Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de Bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. (Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank.

4.8 De Bank heeft daartegen aangevoerd dat de gedragingen van Meneer een bedreiging vormen voor de veiligheid en integriteit van de gehele financiële sector.

De Bank rekent het Meneer zwaar aan dat hij geen besef lijkt te hebben van de ernst van de situatie. Dit Incident is een schoolvoorbeeld voor opname in de betreffende registers, aldus nog steeds de Bank.

4.9 Consumenten hebben aangevoerd dat zij in financieel opzicht bijna niets meer kunnen en dat Meneer ernstig wordt belemmerd in zijn werkzaamheden als zelfstandige. De Commissie constateert dat Meneer berouw heeft getoond en dat hij heeft aangegeven een foute keuze te hebben gemaakt en zijn les heeft geleerd.

4.10 Alles overwegende acht de Commissie een registratie voor de duur van *vijf jaar* proportioneel. De Bank dient de registraties van de persoonsgegevens van Meneer in het Incidentenregister en het EVR te schrappen na vijf jaar, gerekend vanaf het moment van registratie. De Commissie houdt het ervoor dat de Bank is overgegaan tot de registraties op 30 januari 2018, de dag waarop Consument schriftelijk door de Bank over de registraties zijn geïnformeerd. De Bank dient de persoonsgegevens van Meneer om die reden ter zake het Incident in het onderhavige geschil, uiterlijk op *30 januari 2023* te verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR en verwijderd te houden.

De rol van Mevrouw

4.11 Vervolgens ligt aan de Commissie de vraag voor welke rol Mevrouw heeft gehad bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening en of de Bank Mevrouw op goede gronden heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van 8 jaar. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

4.12 Vaststaat dat de aanvraag voor een renteaanbod in eerste instantie enkel is gedaan door Meneer. Bij die aanvraag zijn de vervalste werkgeversverklaring en loonstrook van Meneer gevoegd. Enkel op aandringen van de Bank, die Mevrouw ook als schuldenaar van de lening wenste omdat zij mede-eigenaar zou worden van de woning, is de aanvraag na telefonisch overleg met de tussenpersoon vervolgens op naam van zowel Meneer als Mevrouw voortgezet en is een renteaanbod uitgebracht. De Commissie stelt vast dat uit het rente-aanbod blijkt dat de Bank de werkgeversverklaring en loonstrook van Meneer toen reeds had ontvangen. Uit het renteaanbod zelf is niet op te maken op basis van welk inkomen of de hoogte daarvan het renteaanbod wordt uitgebracht. Mevrouw stelt daarbij dat zij enkel 5 minuten op het kantoor van de tussenpersoon binnen is geweest om het renteaanbod te ondertekenen, maar verder niet betrokken is geweest bij de aanvraag. Meneer heeft daarbij verklaard dat hij Mevrouw onwetend heeft gehouden over de door hem ingediende vervalste werkgeversverklaring en loonstrook.

4.13 De Commissie stelt vast dat ter zake valsheid in geschrift en het gebruik van valse geschriften dan wel oplichting sprake moet zijn van een opzettelijke handelwijze.

De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Mevrouw op de hoogte was van de gedragingen van Meneer en dat er van een dergelijk *opzet* (ook niet in voorwaardelijke vorm voor het gebruik) door Mevrouw dus geen sprake is. De enkele omstandigheid dat Mevrouw het renteaanbod heeft ondertekend, maakt niet dat daarvan sprake is. Dat de Bank stelt geen reden te hebben om aan te nemen dat Mevrouw in dit geval onwetend en een onschuldig slachtoffer is, is in strijd met het beginsel van de onschuldpresumptie en legt reeds om die reden geen enkel gewicht in de schaal. De betrokkenheid van Mevrouw bij een Incident staat niet in voldoende mate vast, zodat niet is voldaan aan het vereiste van artikel 5.2.1 sub b Protocol. De persoonsgegevens van Mevrouw zijn om die reden ten onrechte opgenomen in het EVR.

4.14 Vervolgens is de vraag aan de orde of de persoonsregistratie in het Incidentenregister wel gehandhaafd mag worden. De Commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het Protocol, de geregistreerde gegevens zijn niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. (Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en zie ook GC Kifid 2018-377, onder 4.6).

4.15 Concluderend is de Commissie van oordeel dat de Bank de registratie van de persoons-gegevens van Mevrouw in het Incidentenregister en het EVR dient te verwijderen *binnen twee weken* na de verzenddatum van deze uitspraak en deze verwijderd dient te houden.

Beëindiging bankrelatie

4.16 De Bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de klantrelatie te beëindigen. Op grond van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden heeft de Bank echter een zorgplicht jegens haar klanten, die zij bij een dergelijke opzegging in acht moet nemen.

4.17 Nu niet is gebleken van zwaarwegende belangen van de Bank bij beëindiging van de bankrelatie met Mevrouw, is de Commissie van oordeel dat de Bank in strijd met haar zorgplicht de bankrelatie met Mevrouw heeft beëindigd. De Commissie is van oordeel dat de Bank om die reden de bankrelatie met Mevrouw dient te herstellen.

4.18 Ter zitting hebben Consumenten desgevraagd bevestigd dat het rekening-courant krediet dat de Bank heeft beëindigd een zakelijk krediet betreft. De Commissie kan enkel klachten van “Consumenten” als bedoeld in artikel 60 van haar Reglement behandelen. Naar de Commissie begrijpt uit hetgeen besproken is ter zitting, trekken Consumenten hun klacht met betrekking tot (de beëindiging van) het zakelijk krediet om die reden in.

(proces)kostenvergoeding

4.19 Consumenten vorderen vergoeding van de door hen gemaakte (proces)kosten. De kosten van de advocaat van Consumenten zijn met facturen onderbouwd. Daarbij is naar het oordeel van de Commissie voldaan aan de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek.

4.20 Op grond van artikel 38.11 van haar Reglement kan de Commissie een kosten- veroordeling uitspreken. Nu de (gedeeltelijk) toegewezen vorderingen niet in geldswaarde kunnen worden uitgedrukt, acht de Commissie het geraden om aansluiting te zoeken bij de Liquidatietarieven Kanton, zijnde een vergoeding van totaal € 500,00.

4.21 Andere kosten zijn niet onderbouwd en kunnen niet op voorhand voor vergoeding in aanmerking komen.

Conclusie

4.22 De Commissie is van oordeel dat de klachten van Consumenten gedeeltelijk gegrond zijn. De vorderingen van Consumenten worden om die reden, als in de beslissing weergegeven, gedeeltelijk toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat:

- de Bank de persoonsgegevens van Meneer ter zake het Incident in het onderhavige geschil, uiterlijk op *30 januari 2023* verwijdert uit het Incidentenregister en het EVR en verwijderd houdt;
- de Bank de persoonsgegevens van Mevrouw ter zake de feiten en omstandigheden in het onderhavige geschil, *binnen twee weken* na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, verwijdert uit het Incidentenregister en het EVR en verwijderd houdt;
- de Bank de bankrelatie met Mevrouw herstelt;
- de Bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 500,00;
- het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.

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.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister
4.1 Doel 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."

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

(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 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 opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister
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 Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor 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 na 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 klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.
5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister 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 en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

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:*
(…)
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:*
(…)
b. *indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)*