Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0552

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Behandelbaarheid. Belangenafweging. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekening heeft de bank zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar geregistreerd in enerzijds de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd. In een eerdere klachtprocedure tegen de bank heeft de consument verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister gevorderd. Daarnaast heeft hij in die procedure herstel van de bancaire relatie tussen partijen gevorderd. De commissie heeft de vorderingen van de consument in die klachtprocedure afgewezen. In de onderhavige klachtprocedure vordert de consument opnieuw verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe waarschuwingsregisters van de bank. De commissie beslist dat de klacht van de consument niet behandelbaar is voor zover deze betrekking heeft op de gegrondheid van de registraties. Voor zover zijn klacht betrekking heeft op de duur van de registraties is zijn klacht wel behandelbaar. Met betrekking tot dat klachtonderdeel oordeelt de commissie dat de registratieduur proportioneel is. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 21 maart 2023 en 23 maart 2023 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 juli 2023. Op de zitting is de consument in persoon verschenen. Namens de bank zijn op de zitting verschenen mevrouw mr. [naam 1], senior legal counsel, en de heer mr. [naam 2], legal counsel.

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

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening met bijbehorende betaalpas en pincode aangehouden.

2.2 Op 2 november 2020 heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd en zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).

2.3 Op 4 januari 2021 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend en gevorderd dat de bank de bancaire relatie met hem herstelt en zijn persoonsgegevens uit de hiervoor genoemde interne en externe waarschuwingsregisters verwijdert.

2.4 Op 18 juni 2021 heeft de commissie de klacht van de consument tijdens een mondelinge behandeling behandeld. De commissie heeft de klacht van de consument ongegrond verklaard en zijn vorderingen afgewezen. De vastlegging van haar mondelinge uitspraak is bekend onder Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0591.[1]

2.5 Op 4 februari 2022, 1 maart 2022 en op 8 maart 2022 heeft de consument de bank e-mails gestuurd en de bank verzocht – verkort weergegeven – de registraties van zijn persoonsgegevens uit de hiervoor genoemde interne en externe registers te verwijderen. De bank heeft zijn verzoeken telkens schriftelijk afgewezen.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten van 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 van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissen-administratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast vordert hij van de bank een schadevergoeding van € 50.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 21 maart 2020.

2.8 De consument stelt dat de registraties van zijn persoonsgegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters van de bank onterecht zijn.

[1] Deze mondelinge uitspraak is te raadplegen op https://www.kifid.nl/uitspraken.

Ter onderbouwing voert hij het volgende aan:

a. De consument blijft erbij dat hij helemaal niets te maken heeft gehad met de fraude die er met zijn betaalrekening heeft plaatsgevonden. Ten onrechte heeft de bank hem als verdachte aangemerkt.
b. Ten onrechte zijn in de klachtprocedure die heeft geleid tot de mondelinge uitspraak van de commissie de IMEI-nummers[2] van de telefoons die voor de fraude met de betaalrekening van de consument zijn gebruikt, niet als bewijs gebruikt. Eveneens ten onrechte is er in die klachtprocedure geen foto gebruikt als bewijs dat niet de consument maar de fraudeur met de betaalpas van de consument geldopnames van zijn betaalrekening heeft verricht bij een geldautomaat.
c. De consument wil met zijn vrouw en kinderen een nieuwe toekomst opbouwen, maar de registraties van zijn persoonsgegevens belemmeren hem hierin. Hij wil zijn woning renoveren in verband met rotte raamkozijnen, een kapotte keuken en een niet goed functionerende badkamer. Ook wil hij zijn huidige hypothecaire geldlening oversluiten tegen een gunstigere rente. Op het moment dat zijn persoonsgegevens werden geregistreerd stond de rente laag. Vanwege de registraties kan hij echter geen hypothecaire geldlening krijgen.
d. De situatie van de consument is veranderd. Hij heeft inmiddels een baan en een vast inkomen.

Het verweer van de bank

2.9 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

Waar deze zaak over gaat

3.1 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe waarschuwingsregisters van de bank. Daarnaast vordert hij schadevergoeding van de bank. De commissie zal eerst beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank de duur van de registraties moet verkorten en of de bank schadevergoeding aan de consument moet betalen.

[2] IMEI is de afkorting van 'International Mobile Equipment Identity'. De IMEI-code is een 15-cijferige code die voor elke telefoon uniek is. Bij aankoop krijgt iedere nieuwe telefoon een IMEI-nummer, en deze twee blijven altijd aan elkaar gekoppeld. Bron: https://www.kpn.com/beleef/blog/imei-nummer-checken-telefoon.htm, geraadpleegd op 10 juli 2023.

De klacht is niet behandelbaar voor zover deze ziet op de gegrondheid van de registraties

3.2 De klacht van de consument is niet behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de *gegrondheid* van de registraties. Dat licht de commissie als volgt toe.

3.3 De consument kan zich niet verenigen met de mondelinge uitspraak van de commissie van 18 juni 2021. Hij vordert dat de bank alsnog zijn persoonsgegevens verwijdert uit haar interne en externe waarschuwingsregisters. In vraag 3.2 van het reglement staat echter dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als diens klacht al bij Kifid in behandeling is geweest. Dit betekent dat de commissie niet kan beoordelen of de registraties op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, terecht zijn en dat moet worden uitgegaan van de gegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters van de bank.

De klacht is wel behandelbaar voor zover deze ziet op de duur van de registraties

3.4 De klacht van de consument is wél behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de *duur* van de registraties. Dat licht de commissie als volgt toe.

3.5 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (2 november 2020) was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI) van kracht. Op grond van artikel 9.5.1 van het PIFI kan de betrokkene (in dit geval de consument) bij de verantwoordelijke (in dit geval de bank) te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden (recht van 'verzet'). Indien het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt de verantwoordelijke terstond de verwerking.[3]

3.6 Voorts bieden de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) een grondslag voor een bevel tot beperking van de duur van de registraties.[4]

3.7 In artikel 21 lid 1 AVG is bepaald dat een betrokkene te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 aanhef en onder e of f AVG (recht van 'bezwaar'). Op grond van artikel 17 lid 1 aanhef en onder c en d AVG heeft de betrokkene recht op wissing van hem betreffende persoonsgegevens indien de betrokkene overeenkomstig artikel 21 lid 1 AVG bezwaar maakt tegen de verwerking en er geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn, of wanneer de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt (recht op 'vergetelheid').

[3] Zie artikel 9.5.2 van het PIFI.
[4] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 28 april 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:3464, rechtsoverweging 4.7.

Volgens artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 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. Daarbij geldt dat moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van de consument niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de consument minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt.

De registraties voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.8. Daartegenover heeft de bank aangevoerd dat voor verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie sprake moet zijn van uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden waaruit blijkt dat de geregistreerde door de registratie disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen, waardoor zijn belang zwaarder weegt dan het belang van de bank. Daarbij heeft volgens de bank als uitgangspunt te gelden dat niet lichtzinnig kan worden omgegaan met de correctiemogelijkheid op basis van een belangenafweging. De bank is van mening dat de financiële sector er baat bij heeft dat zorgvuldig wordt geregistreerd om de integriteit en veiligheid van de sector te waarborgen. Als er te makkelijk wordt overgegaan tot het verwijderen van gegevens verliest het register zijn betrouwbaarheid én zijn bestaansrecht, aldus de bank.

3.9 De bank vindt dat de consument in de onderhavige klachtprocedure geen gronden aanvoert die de verwijdering van de registraties dan wel verkorting van de registratie-duur rechtvaardigen. Volgens de bank zijn de belangen die de consument aanvoert, namelijk dat hij een spaarrekening voor zijn kinderen wil openen, dat hij zijn hypothecaire geldlening wil aanpassen tegen een gunstiger rentetarief en een hypothecaire financiering wil krijgen om zijn woning te laten renoveren, niet zo uitzonderlijk dat deze maken dat zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de bank. De consument heeft deze belangen volgens de bank bovendien niet onderbouwd. Hij heeft bij herhaling een niet-onderbouwd verzoek tot doorhaling van de registraties ingediend, aldus nog steeds de bank.

3.10 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Daarvoor is het volgende redengevend. De consument heeft weliswaar gesteld dat hij een groot belang heeft bij verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe waarschuwingsregisters van de bank om zodoende in aanmerking te kunnen komen voor een hypothecaire geldlening voor de renovatie van zijn woning, maar in de processtukken en tijdens de zitting heeft hij deze stelling niet onderbouwd.

Ter zitting heeft de consument toegelicht dat zijn woning op dit moment geen veilige plek meer is om in te wonen met zijn gezin, omdat alles aan vervanging toe is. Volgens zijn verklaring tijdens de zitting heeft hij in zijn woning te kampen met schimmel als gevolg van tocht en vocht door de kapotte kozijnen. Ook heeft hij daardoor te maken met hoge stookkosten. Volgens zijn verklaring ter zitting heeft een aannemer de kosten van een renovatie voor de consument geschat op zo'n € 150.000,-. Maar de consument heeft die stellingen op geen enkele manier onderbouwd. Daarom kan de commissie niet anders dan hieraan voorbij gaan. Dat betekent dat in deze klacht-procedure niet is komen vast te staan dat de duur van de registraties (acht jaar) disproportioneel is.

3.11 De commissie merkt nog op dat als de situatie van de consument wijzigt en hij daarover nadere informatie en bewijzen verschaft, dit voor de bank tot een nieuwe belangenafweging aanleiding zou kunnen geven. Mocht de consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.[5] De commissie geeft de commissie daarbij in overweging om zijn stellingen dan goed te onderbouwen met stukken. De commissie kan zich voorstellen dat een taxatierapport hem al een behoorlijk eind op weg zou kunnen helpen.

De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.12 De consument heeft schadevergoeding gevorderd. Het recht op schadevergoeding hangt echter samen met de gegrondheid van de registraties *an sich*. Hiervoor heeft de commissie beslist dat het klachtonderdeel van de consument met betrekking tot de registraties op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, niet-behandelbaar is. Dat betekent dat er geen aanleiding is voor een schade-vergoeding aan de consument.

Conclusie

3.13 De conclusie is dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit haar interne en externe waarschuwingsregisters en de duur van deze registraties niet hoeft te verkorten. De bank hoeft ook geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

[5] Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.

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 zes 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 twee 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 twee 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 uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013

9.5 Recht van verzet

Artikel 9.5.1 PIFI

De betrokkene kan bij de verantwoordelijke te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Artikel 9.5.2 PIFI

De verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is beëindigt hij terstond de verwerking.

(…)

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(…)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(…)