Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0419
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I van Bommel-Scheffer,
prof. mr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het ´PIFI´), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Incidentenregister, EVR, Gebeurtenissenadministratie en IVR. In verband met valsheid in geschrift en oplichting heeft de bank eind 2017 de persoons-gegevens van de consument voor de duur van acht jaren geregistreerd in voornoemde registers. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegeven uit dit SFH-register, dan wel verkorting van de duur van de registraties. De consument betwist dat hij valsheid in geschrifte heeft gepleegd dan wel dat hij heeft gepoogd de bank op te lichten. De commissie is van oordeel dat de consument te laat heeft geklaagd over de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de registers. Na een proportionaliteitsafweging is de commissie van oordeel dat de bank de duur van de registraties niet hoeft te verkorten.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende reactie van de consument en 6) de pleit-notitie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 januari 2022. Op de hoorzitting waren de consument en zijn advocaat, mr. Sakkers aanwezig. Namens de bank zijn verschenen: [naam 1], medewerker veiligheidszaken en mr. F.J. Laagland, advocaat.

1.3 De consument heeft ter zitting verklaard te kiezen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De persoonsgegevens van de consument zijn in 2004 en 2011 geregistreerd in het EVR. De grond voor deze registraties was hypotheekfraude en diverse andere soorten fraudes. Op basis van de registratie in 2011 waren de persoonsgegevens van de consument in 2016 en 2017 nog steeds geregistreerd in het EVR. De consument kon vanwege die registraties niet zelfstandig een financiering aangaan.

2.2 Op 1 november 2016 heeft de heer B. (hierna: B.) op zijn naam een financiering aangevraagd voor de overname van een drogisterij (hierna: de drogisterij). B. heeft de consument gevolmachtigd namens hem op te treden. De consument onderhield het contact met de bank, de eigenaren van de drogisterij en de verhuurder van het pand waar de drogisterij werd geëxploiteerd (hierna: de verhuurder). Op 1 november 2016 is een overeenkomst van geldlening tot stand gekomen. Op 4 november 2016 heeft de bank een bedrag € 200.000,- uitbetaald op de betaalrekening die op de overeenkomst van geldlening was vermeld. Deze betaalrekening zou op naam staan van de eigenaresse van de drogisterij (hierna: de eigenaresse).

2.3 Medio juni 2017ontvangt de bank een melding van de eigenaresse. Zij heeft contact met de bank opgenomen omdat zij post heeft ontvangen die gericht is aan drogisterij X. Zij is niet bekend met deze drogisterij of de eigenaar daarvan. Zij heeft geconstateerd dat de bank in verband met de overname van de drogisterij een lening heeft verstrekt. De eigenaresse laat de bank weten in onderhandeling te zijn geweest met de consument (en dus niet met B.) maar dat dit niet tot een koopovereenkomst-/overname heeft geleid. Ook heeft zij geen overnamebedrag ontvangen. Naar aanleiding van het gesprek met de eigenaresse van de drogisterij, heeft de bank contact opgenomen met de verhuurder. De verhuurder heeft betwist een huurovereenkomst te hebben ondertekend. Verder heeft de verhuurder verklaard dat hij door de consument was benaderd in verband met de mogelijke overname van de drogisterij. Zowel de eigenaresse als de verhuurder hebben de consument na de oriënterende gesprekken over de overname en (ver)huur conceptovereenkomsten toegezonden. Na de gesprekken met de eigenaresse en de verhuurder heeft de bank het nummer van de betaalrekening geverifieerd. Deze betaalrekening bleek niet op naam van de eigenaresse te staan, maar op naam van een BV waarvan de consument een van de bestuurders bleek te zijn (hierna: de BV). De bank is naar aanleiding van voornoemde constateringen een onderzoek gestart naar de totstandkoming van de overeenkomst en de fraude/oplichting.

2.4 Onderdeel van dit onderzoek is een gesprek met B. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 10 juli 2017. De bank heeft een verslag gemaakt van dit gesprek. Samengevat blijkt uit het gespreksverslag het volgende. B. heeft verklaard dat de consument de drogisterij wilde overnemen, maar dat hij geen financiering zou kunnen krijgen. Daarnaast zou de consument het plan hebben om in medicijnen te gaan handelen. Omdat B. en consument vrienden waren en omdat B. door de consument te helpen kon gaan handelen in vastgoed, was hij bereid op zijn eigen naam een financiering af te sluiten. Daartoe heeft hij de hiervoor benodigde gegevens verschaft aan de consument. De consument heeft toen het proces in gang gezet en de door de bank gevraagde stukken aangeleverd. B. heeft tegenover de bankmedewerkers verklaard dat hij de overeenkomsten die ten grondslag liggen aan de verstrekte financiering niet kende en dat hij deze niet zelf heeft ondertekend. Ook is buiten het medeweten van B. om zijn curriculum vitae (cv) aangepast in die zin dat daar onwaarheden zijn vermeld. B. heeft tegenover de bank beaamd dat hij zich door de consument misbruikt voelde.

2.5 De consument (die B. op 10 juli 2017 vergezelde en aanvankelijk niet werd toegelaten tot het gesprek) werd halverwege het gesprek uitgenodigd om aan het gesprek deel te nemen. Uit het gespreksverslag blijkt dat de consument tijdens dit gesprek heeft erkend dat hij de door de bank aan hem getoonde overeenkomsten namens B. had ondertekend.

2.6 Op 11 juli 2017 heeft een sms-conversatie plaatsgevonden tussen de bank en de consument. De sms-conversatie kan als volgt worden samengevat. Op 12 juli 2017 zou een vervolgafspraak plaatsvinden op een bankkantoor. De consument heeft aangegeven verhinderd te zijn. Hij wil wel in gesprek maar op een ander moment en op voorwaarde dat de bank een aangifte jegens hem achterwege laat. De bank heeft hier afwijzend op gereageerd. De medewerker van de bank heeft geschreven dat het gesprek niet vrijblijvend is en dat voor enige onderhandeling geen ruimte is. Als de consument niet komt of weigert in gesprek te gaan zullen zijn persoonsgegevens op 12 juli 2017 om 12:00 uur worden geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. De bank zal de consument hierover ook per brief informeren. De consument heeft laten weten niet aanwezig te zullen zijn.

2.7 Verder heeft de consument het volgende aan de bank geschreven:

> *"geachte heer [naam medewerker]*
> *omdat u alle gesprekken opneemt, opschrijft en zelfs fotografeert stuur ik u dit bericht ipv te bellen dan staat het alvast gereed voor de registratie. De onterecht ontvangen gelden worden tussen juli en november terugbetaald middels deel-betalingen. Het geld is geïnvesteerd en kan niet meteen terug. Het komt 100% terug maar het kost even tijd.*

2) omdat ik mij geïntimideerd voelde, heb ik verklaringen afgelegd dat ik bepaalde stukken heb ondertekend. Dat heb ik niet gedaan. U had voor mij een gesprek met [B.] en op het moment dat ik het kantoor binnen werd gehaald, was de heer [B.] zwaar aangedaan omdat u hem bedreigde zijn huis af te pakken terwijl hij keurig de maandelijkse aflossingen deed. Hij begreep er niks van. Ook ik schrok van zijn emotionele situatie. Om hem te verlossen van het lijden, heb ik gezegd: dat heb ik ondertekend zodat we daar snel weg konden. Excuses ervoor. [De BV] heeft wel de bankrekening ter beschikking gesteld en daarom worden onterecht ontvangen gelden terugbetaald."

2.8 Op 30 november 2017 heeft de bank de consument een aangetekende brief gezonden. In deze brief heeft de bank geschreven dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister, het EVR en het IVR in verband met valsheid in geschrift en oplichting. Deze brief is niet van het postkantoor opgehaald en retour gezonden aan de bank.

2.9 Op 6 november 2018 zijn B. en de bank een vaststellingsovereenkomst ter finale kwijting overeengekomen. B. heeft met de ondertekening van de vaststellings-overeenkomst erkend dat hij door de consument is misleid. Ook heeft B. aangifte gedaan tegen de consument.

2.10 Op 24 februari 2021 heeft ING bank geweigerd om op naam van de consument een betaalrekening te openen. Dit in verband met het feit dat de bank de persoons-gegevens van de consument heeft geregistreerd in het EVR. Op 12 maart 2021 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de registratie van zijn persoonsgegevens. De bank heeft het bezwaar van de consument bij brief van 15 april 2021 afgewezen. De consument heeft de klacht op 13 juli 2021 aan het Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert dat de bank de registratie van zijn persoonsgegevens in zowel de interne als de externe registers doorhaalt, dan wel dat zij de duur van de registraties verkort. Daarnaast vordert hij een proceskostenvergoeding. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.

- De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in verband met valsheid in geschrifte en oplichting. De consument betwist dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan deze strafbare feiten. De bank dient zich te wenden tot B. die de lening op zijn naam heeft aangevraagd. De consument heeft B. slechts geadviseerd en het financieringstraject in goede banen geleid. Hij heeft geen cent van het door B. geleende bedrag ontvangen. De registraties zijn daarom niet terecht. Bovendien heeft de bank onzorgvuldig gehandeld bij de registraties. Zo handelt de bank in strijd met de onschuldpresumptie. Van een strafrechtelijke vervolging, laat staan een veroordeling is geen sprake geweest. Ook heeft de bank geen hoor en wederhoor toegepast.
- Medio 2017 is de bank een gerechtelijke procedure opgestart jegens de consument. Partijen zijn een minnelijke regeling tegen finale kwijting overeengekomen.

Hoewel de consument betwist fraude te hebben gepleegd heeft hij eind 2019 en begin januari 2020 uit proceseconomische overwegingen in totaal € 40.000,- aan de bank betaald. Na ontvangst van dit bedrag heeft de bank de rechtbank verzocht de civiele zaak die door haar tegen de consument was aangespannen door te halen. Volgens de consument is er sprake van een minnelijke regeling tegen finale kwijting over en weer. De consument stelt zich op het standpunt dat de registraties óók vielen onder de minnelijke regeling. Hij is van mening dat de zaak definitief is afgewikkeld met de betaling van het bedrag van € 40.000,-. Hij is het er dan ook niet mee eens dat de zaak nu weer inhoudelijk wordt beoordeeld/overgedaan door Kifid.

Het verweer

2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

- De klacht is niet-ontvankelijk omdat de consument deze te laat heeft ingediend. De consument is door de bank op 11 juli 2017 per sms geïnformeerd welke consequenties er verbonden zouden zijn aan het niet verschijnen op de afspraak. De consument heeft daarop geantwoord dat hij niet zou komen. Ook heeft de consument er zelf voor gekozen om de aangetekende brief van 30 november 2017 niet af te halen. Ter zitting heeft de bank aangevoerd dat de consument reeds in februari en maart 2020 bekend was, dan wel moest zijn met het feit dat de bank zijn persoonsgegevens in 2017 in de registers had opgenomen. ING bank heeft namelijk twee keer het EVR geraadpleegd en dit resulteerde in een 'hit' in het systeem. De bank stelt zich op het standpunt dat de verplichting van de consument om binnen een redelijke termijn te klagen niet ongelimiteerd kan worden gerekt door geen klacht in te dienen en verwijst daarbij naar uitspraak GC Kifid 2017-512[1] van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
- Subsidiair stelt de bank zich op het standpunt dat zij de persoonsgegevens van de consument terecht heeft geregistreerd in de registers en dat de duur van de registraties proportioneel is.
- De bank betwist dat er een minnelijke regeling tot stand is gekomen. Vooruitlopend op een minnelijke regeling heeft de consument inderdaad € 40.000,- betaald, waarna de bank de rechtbank heeft gevraagd de procedure te beëindigen. De minnelijke regeling is echter nooit tot stand gekomen omdat partijen het niet eens werden over de inhoud van de vaststellingsovereenkomst. Ook is geen finale kwijting verleend en waren de registraties geen onderdeel van de gemaakte afspraken.

[1] Te vinden via https://www.kifid.nl/fileupload/jurisprudentie/GeschillenCommissie/2017/uitspraak_2017-512.pdf.

3. De beoordeling

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

3.1 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is omdat hij deze te laat heeft ingediend. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de klacht van de consument inhoudelijk kan worden behandeld. Als het verweer van de bank slaagt, dan kan de commissie zich niet uitlaten over de rechtmatigheid van de registraties. Zij zal zich dan beperken tot de beoordeling of de registraties nog altijd proportioneel zijn.

Is de klacht van de consument ten aanzien van de rechtmatigheid van de EVR-registratie behandelbaar?

3.2 Primair vordert de consument dat de bank zijn persoonsgegevens uit de registers verwijdert. Volgens de bank heeft de consument valsheid in geschrifte gepleegd en heeft hij de bank tezamen met B. misleid door te doen alsof B. de drogisterij zou overnemen met als doel het verkrijgen van een financiering. De consument betwist zich hieraan schuldig te hebben gemaakt en stelt dat de registraties daarom onrechtmatig zijn. De bank heeft onder meer gesteld dat de consument de klacht niet tijdig heeft ingediend en dat de klacht daarom niet-behandelbaar is.

3.3 Voor de beantwoording van de vraag of de klacht tijdig is ingediend, is de inhoud van artikel 5 van het reglement van belang. In dat artikel zijn bepalingen opgenomen omtrent de termijn van indiening van een klacht bij Kifid. De bank stelt dat de consument deze termijn heeft overschreden. De consument bestrijdt dit en heeft aangevoerd dat hij niet eerder kon klagen omdat hij niet eerder dan 24 februari 2021 wist dat de bank zijn persoonsgegevens had geregistreerd. Na die datum heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en deze tijdig aan Kifid voorgelegd.

3.4 De termijnen in artikel 5 van het reglement gaan uit van de situatie waarin een consument een klacht heeft ingediend bij een financieel dienstverlener. Daar is in dit geval geen sprake van. De commissie heeft eerder geoordeeld dat een situatie als de onderhavige, gelijk moet worden gesteld aan de situatie waarin een klacht is ingediend en waarbij niet gereageerd is door de financieel dienstverlener.[2] In een dergelijke situatie dient de consument zijn klacht bij Kifid in te dienen "binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij Kifid terecht kon". De commissie heeft in die zaak overwogen dat de in artikel 5 van het reglement genoemde termijnen niet kunnen worden opgeschort door geen klacht in te dienen tegen de financieel dienstverlener wanneer daar wel de gelegenheid toe is.

[2] GC Kifid 2017-512, 4.5 e.v.

3.5 Gelet op het bovenstaande volgt de commissie de bank in haar verweer dat de klacht te laat door de consument is ingediend. Zij kan daardoor niet meer oordelen over de rechtmatigheid van de registraties. Zij zal haar oordeel toelichten.

3.6 De commissie gaat ervan uit dat de consument wist dat de bank zijn persoonsgegevens in de registers had geregistreerd. Zij neemt daarbij in aanmerking dat de bank in haar sms van 11 juli 2017 had aangekondigd dat zij de persoonsgegevens van de consument zou registreren als hij niet op de afspraak van 12 juli 2017 zou verschijnen. De consument heeft daarop geantwoord dat hij niet aanwezig zou zijn. De consument mocht er dan ook van uitgaan dat de bank tot registratie zou overgaan. Verder is uit het dossier gebleken dat de bank de consument per aangetekende brief van 30 november 2017 heeft geïnformeerd over het feit dat zij zijn persoonsgegevens in de registers heeft opgenomen. Deze brief is echter retour gezonden aan de bank, hetgeen betekent dat de consument de brief niet heeft afgehaald. De consument heeft dit niet weersproken. Dat de consument stelt dat hij niet wist dat de bank tot registratie is overgegaan en niet weet waarom zijn persoonsgegevens zijn geregistreerd, is in dit geval aan hem zelf te wijten en bovendien ook niet aannemelijk. Voorts heeft de bank ter zitting aangevoerd dat de consument ook al in februari en maart 2020 bekend moest zijn met het feit dat zijn persoonsgegevens door de bank waren geregistreerd aangezien ING Bank in die maanden het EVR had geraadpleegd. Dit doet een bank alleen bij de aanvraag van een nieuw bancair product. Gelet op het feit dat de consument heeft verklaard dat hij geen betaalrekening heeft en geen bancaire producten kan afsluiten, betekent dat dat ING Bank de aanvragen op naam van de consument heeft afgewezen. Ook op dat moment had de consument een klacht kunnen indienen, maar dit heeft hij niet gedaan. Daarbij komt ook dat de bank de persoonsgegevens van de consument in 2004 en 2011 reeds twee keer eerder (voor de duur van acht jaar) heeft geregistreerd en hij bekend mocht worden verondersteld met de klachtprocedure indien hij het niet eens was met de registraties.

3.7 Door pas op 13 juli 2021 de klacht over de registraties voor te leggen aan Kifid, heeft de consument niet voldaan aan artikel 5 van het reglement. Een termijn van ruim drieënhalf jaar kwalificeert niet als een redelijke termijn in de zin van dit artikel. Dat betekent dat de commissie niet kan beoordelen of de registraties in de registers rechtmatig zijn en dat moet worden uitgegaan van de informatie die in de registers is opgenomen.[3] Voorgaand oordeel betekent ook dat de commissie de klacht over de (vermeende) schending van het zorgvuldigheidsbeginsel, de onschuldpresumptie en het recht van hoor en wederhoor buiten beschouwing zal laten.

[3] GC KIFID 2021-0472, rechtsoverweging 3.2 en verder te raadplegen via https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2021/06/Uitspraak-2021-0472-Bindend.pdf

Ook kan de commissie niet oordelen over de vraag of partijen met betrekking tot de registraties een minnelijke regeling ter finale kwijting zijn overeengekomen, ook al volgt uit de stellingen van consument zijn bekendheid met die registraties nu hij stelt dat de (intrekking van de) registraties onderdeel uitmaakte van de schikking in 2020.

Is de klacht van de consumenten ten aanzien van de duur van EVR-registratie behandelbaar?

3.8 De consument heeft gesteld dat de bank geen belangenafweging heeft gemaakt. De commissie vat dit klachtonderdeel op als een klacht over de proportionaliteit en de duur van de registraties. Op grond van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG) mag een betrokkene altijd bezwaar maken tegen van de verwerking van zijn persoonsgegevens. Vaststaat dat de advocaat van de consument op 12 maart 2021 bij de bank heeft geklaagd over de registraties. Op 15 april 2021 heeft de bank de klacht afgewezen en de advocaat gewezen op de mogelijkheid de klacht binnen drie maanden aan Kifid voor te leggen. De klacht is op 13 juli 2021 door Kifid ontvangen. Uit het voorgaande volgt dat de consument zijn klacht tijdig bij Kifid heeft ingediend en dat het klachtonderdeel over de proportionaliteit van de registraties daarom behandelbaar is.

Wat is het juridisch kader voor de beperking van de duur van de EVR-registratie?

3.9 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI) van kracht. Op grond van artikel 9 van het PIFI kan de consument te allen tijde bij de bank verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden (het recht van verzet).

3.10 Voorts bieden de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: UAVG) een grondslag voor een bevel tot beperking van de duur van de registratie in het incidentenregister en de EVR-registratie.[4] 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 zijn persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 onder e en f AVG (recht van bezwaar).

[4] Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 28 april 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:3464, rechtsoverweging 4.7, te vinden via www.rechtspraak.nl.

3.11 Op grond van artikel 17 lid 1 aanhef en onder c en d AVG heeft de betrokkene recht op verwijdering van zijn 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 gegevenswissing of 'vergetelheid'). 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 consumenten 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 consumenten minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt.

Is de duur van de registratie in het EVR-proportioneel?

3.12 Tijdens de hoorzitting is namens de consument aangevoerd dat de impact van de EVR-registratie op zijn leven enorm is. De EVR-registratie belemmert hem en zijn gezin in hun persoonlijke ontwikkeling. Zo heeft de consument geen betaalrekening meer en willen banken geen bancaire relatie meer met de consument aangaan. De consument kan door het niet hebben van een betaalrekening geen baan vinden. Daarnaast kan hij geen online bestellingen doen. Verder is het niet mogelijk om een leasecontract aan te gaan en zullen verzekeraars geen verzekeringsovereenkomst met hem willen sluiten.

3.13 Daartegenover heeft de bank betoogd dat het belang van de financiële sector en de bank zwaarder dient te wegen dan de persoonlijke belangen van de consument. De bank dient de financiële sector en andere financiële instellingen te waarschuwen voor personen die bij oplichting zijn betrokken. Volgens de bank heeft de consument niet aangetoond dat er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die maken dat zijn belang zou moeten prevaleren. Bovendien is de consument reeds twee keer eerder door de bank geregistreerd. De persoonsgegevens van de consument waren op het moment dat de bank in 2017 tot registratie overging nog geregistreerd in verband met een incident uit 2011.

3.14 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor de consument en dat het afsluiten van bancaire producten en leasecontracten hierdoor wordt bemoeilijkt. De commissie heeft ter zitting aan de consument uitgelegd dat hij een basisbankrekening kan aanvragen zodat hij zijn dagelijkse bankzaken kan regelen en kan deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

De consument kan zodra hij over een basisbankrekening beschikt weer loon ontvangen. Met betrekking tot het verwijt dat de consument geen verzekeringen zal kunnen afsluiten (de commissie begrijpt tegen een normale premie), heeft de consument dit niet aangetoond. Bovendien hebben banken en verzekeraars (in beginsel) geen toegang tot elkaars verwijzingsregisters zodat dit argument van de consument zonder nadere onderbouwing niet opgaat. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de commissie van oordeel dat het belang van de financiële sector en de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder wegen dan het belang van de consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat dit al de derde EVR-registratie is op de naam van de consument. Zij ziet dan ook geen aanleiding de duur van de registraties te verkorten. De commissie acht de door de bank gehanteerde termijn van acht jaar in dit geval proportioneel.

Het oordeel van de commissie met betrekking tot de overige registers

3.15 De commissie zal gelet op het oordeel dat de consument te laat heeft geklaagd ook niet ingaan op de rechtmatigheid van de registraties in het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Wel kan zij ingaan op de proportionaliteit van die registraties. Gelet op hetgeen de commissie in 3.13 heeft overwogen, dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd voor de duur van acht jaar. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR proportioneel is, de gegevens ook in het incidentenregister blijven staan. Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie toegestaan.

Conclusie

3.16 De conclusie is dat de klacht over de rechtmatigheid van de registraties niet door de commissie kan worden beoordeeld omdat de consument daar te laat over heeft geklaagd. De bank is niet gehouden de duur van de registraties te verkorten. De klacht is voor het overige ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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.

Artikel 17
Recht op gegevenswissing ('recht op vergetelheid')

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:*
(…)
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;*
(…)

Artikel 21
Recht van bezwaar
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), 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.*
(…)
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.

Artikel 5 Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017

Te vinden via https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2018/07/Reglement-Geschillencommissie-Financie%CC%88le-Dienstverlening-bemiddeling-en-bindend-advies-vanaf-1-april-2017.pdf

Artikel 5. Termijn van indiening

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.

5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.

5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.

5.6 Als Consument de Klacht te laat heeft ingediend, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen:

a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt en de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, mits het belang van de Financiële dienstverlener door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad;

b) als uit de proceshouding van de Financiële dienstverlener blijkt dat deze de Klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien.