KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-220 d.d. 30 juli 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden en mr. P.E. Roodenburg als secretaris)

Samenvatting

De gestelde materiële schade ziet op derving van inkomsten ten gevolge van ziekte. De Commissie oordeelt dat uit de door Consument overgelegde verklaring van een (buitenlandse) arts geen verband met de EVR-registratie is op te maken.
De gestelde immateriële schade bestaat uit reputatieschade die Consument geleden zou hebben als gevolg van de EVR-registratie. Ook dienaangaande is niet gebleken dat de korte tijd dat de registratie heeft geduurd en de actie die Aangeslotene heeft genomen rond de opheffing van de registratie geleid heeft tot afbreuk aan de goede naam van Consument. Ook op dit punt ontbreekt derhalve de causaliteit.
De vordering komt niet voor toewijzing in aanmerking.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen d.d. 25 februari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen d.d. 20 juni 2011;
- de repliek van Consument met bijlagen d.d. 16 september 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 14 november 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 11 mei 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in januari 2010 bij intermediair X. een aanvraag voor een, door Aangeslotene te verstrekken, doorlopend krediet ingediend met een hoofdsom van € 22.995,-.

2.2 Naar aanleiding van voornoemde aanvraag van Consument heeft Aangeslotene Consument verzocht een overeenkomst te ondertekenen alsmede een aantal bescheiden, zoals een salarisstrook, over te leggen.

2.3 Op 14 januari 2010 heeft Consument per e-mailbericht aan X. een kopie van zijn Nederlandse salarisstrook van september 2009 verzonden. Consument heeft in het

e-mailbericht een toelichting aangaande de salarisstrook vermeld. Deze toelichting was noch op dezelfde datum, noch op 20 januari 2010 bekend bij Aangeslotene.

2.4 Bij brief van 20 januari 2010, alsmede een e-mailbericht van 21 januari 2010 van dezelfde strekking, heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij onregelmatigheden heeft aangetroffen alsmede dat Aangeslotene gebleken is dat de gegevens op de loonstrook van september 2009 "niet overeenkomen met de werkelijkheid". Uit de door haar verrichte verificatie stelt Aangeslotene te hebben kunnen opmaken dat er geen salarisstorting op het door Consument opgegeven (bank)rekeningnummer heeft plaatsgevonden.

2.5 Aangeslotene heeft in de gang van zaken aanleiding gezien om de gegevens van Consument "per direct", dat wil zeggen met ingang van 20 januari 2010, op te nemen in het Externe Verwijzings Register (verder: "EVR").

2.6 Per (tweede) e-mailbericht van 21 januari 2010 heeft Consument een toelichting aan Aangeslotene gegeven aangaande de salarisstrook.

2.7 Op 22 januari 2010 heeft Aangeslotene de gegevens van Consument uit het EVR verwijderd. Zij heeft Consument hierover geïnformeerd in haar e-mailbericht van dezelfde datum. Aangeslotene heeft de gegevens van Consument vervolgens opgenomen in haar interne verwijzingsregister, het IVR.

2.8 Bij brief van 5 maart 2010 heeft Consument Aangeslotene aansprakelijk gesteld. Aangeslotene heeft hierop bij brief van 21 april 2010 inhoudelijk gereageerd en heeft daarbij de aansprakelijkstelling verworpen.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van (tenminste) € 81.301,06. Voorts heeft Consument immateriële schade geleden, nu sprake is van gezondheidsproblemen, en vreest Consument reputatieschade te zullen lijden. Hiervoor vordert Consument eveneens een vergoeding.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met het protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen.
- Aangeslotene heeft, nu zij de gegevens van Consument in het EVR heeft geregistreerd, onzorgvuldig gehandeld, in die mate dat er sprake is van onrechtmatig handelen. Aangeslotene is namelijk onzorgvuldig omgegaan met de persoonsgegevens van Consument en heeft zijn gegevens, zonder goede gronden, opgenomen in het EVR.
- De onzorgvuldige handelwijze van Aangeslotene (als hiervoor bedoeld) levert een schending op van het bepaalde in artikel 49 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Deze schending brengt een recht op schadevergoeding mee voor Consument.
- Consument heeft de aanvullende informatie aangaande zijn salarisstrook reeds op 14 januari 2010 aan X. toegezonden. Nu X. als intermediair voor Aangeslotene optrad, mocht Consument ervan uitgaan dat Aangeslotene reeds vanaf dat moment over deze informatie beschikte.

- Bij het opnemen van persoonsgegevens in het EVR-systeem dient het bepaalde in het Protocol "Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen" (verder: "het protocol") in acht te worden genomen. In het protocol worden eisen gesteld aan de opname van persoonsgegevens in het register. Aan enkele van de daarin gestelde vereisten wordt niet voldaan. Zo is ten eerste van benadeling van Aangeslotene geen sprake geweest, noch is voldaan aan de in artikel 6.2 van het protocol vermelde opnamecriteria. Aangeslotene heeft de gegevens van Consument uit het EVR verwijderd vanwege de "openheid en eerlijkheid van Cliënt naar X.". Dit is echter geen in het protocol opgenomen grond(slag) voor verwijdering. Daarbij heeft er geen proportionaliteitsafweging plaatsgevonden.
- Het feit dat de gegevens van Consument zijn opgenomen in het EVR heeft zijn weerslag gehad op de gezondheid van Consument, Consument is (daardoor) namelijk ziek geworden en heeft gedurende een maand (van 22 januari tot 22 februari 2010) geen werkzaamheden kunnen verrichten. In de jaren 2008 en 2009 genoot Consument maandelijks een (vast) inkomen van € 81.301,06. Dit is dan ook de schade aan de zijde van Consument en Consument vordert dat Aangeslotene dit bedrag aan hem vergoedt.
- Consument ontving op 21 januari 2010 van zijn huisbankier (niet zijnde Aangeslotene) telefonisch de mededeling dat vanwege de opname van de gegevens van Consument in het EVR, de rekening van Consument zou worden 'bevroren'. Consument is verbolgen over het feit dat derden 'kennelijk gemakkelijk' kennis kunnen nemen van het feit dat de gegevens van Consument zijn geregistreerd in het EVR.
- Nu de gegevens van Consument zijn opgenomen in het EVR is de goede naam van Consument bezoedeld, hetgeen bovendien nadelige gevolgen kan hebben voor de na zijn terugkomst uit Rusland in Nederland te ontplooien zakelijke activiteiten. Consument heeft het krediet bij Aangeslotene aangevraagd om in zijn (nieuwe) vestigingsplaats in Nederland alvast wat zaken aan te kunnen schaffen alsmede om in Nederland een kredietthistorie op te bouwen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Aangeslotene had, op basis van de haar op 20 januari 2010 beschikbare gegevens, voldoende aanleiding om over te gaan tot registratie van de gegevens van Consument in het EVR.
- Nadat Consument zijn beklag had gedaan heeft Aangeslotene het dossier opnieuw bestudeerd en zijn haar daarbij nieuwe dan wel aanvullende feiten gebleken. Aangeslotene heeft daarop opnieuw de belangen van partijen afgewogen en heeft toen ten faveure van Consument beslist en de gegevens van Consument uit het EVR laten verwijderen.
- X. is een zelfstandige intermediair. Gegevens die X. uit hoofde van zijn dienstverlening van een consument ontvangt, in casu het e-mailbericht van Consument van 14 januari 2010 waarin Consument een toelichting heeft gegeven aangaande de sararisstrook van september 2009, kunnen niet worden verondersteld op het moment van verstrekking (van die gegevens) dan wel zeer kort daarna bij Aangeslotene (in de hoedanigheid van – feitelijk – geldverstrekker) bekend te zijn.

Eerst nadat Aangeslotene met de inhoud van deze e-mail bekend raakte, heeft zij opnieuw een belangenafweging gemaakt.
- Consument heeft geen schade geleden.
- De door Consument overgelegde, in een buitenlandse taal gestelde, medische verklaringen kunnen niet als bewijs dienen voor de stelling van Consument dat hij tengevolge van de opname van zijn gegevens in het EVR ziek is geworden. De inhoud van de medische verklaringen biedt daartoe (namelijk) geen aanknopingspunten.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten en herhaald en toegelicht. Voor zover nodig in het kader van de beoordeling van dit geschil wordt hieronder nader op de aangedragen stellingen ingegaan.

4.1 Consument heeft het volgende toegelicht.
- De gegevens van Consument zijn van 20 tot 22 januari 2010 opgenomen (geweest) in het EVR. Consument heeft hierdoor schade geleden, aangezien Consument ziek is geworden doordat hij er, via derden, zijnde een andere financiële instelling (de "huisbankier") uit Nederland waar Consument zaken mee deed, mee bekend raakte dat zijn gegevens waren opgenomen in het EVR.
- Consument was werkzaam in Rusland alwaar in geval van ziekte geen beroep kan worden gedaan op loondoorbetaling. Consument heeft gedurende een maand geen betaling van salaris genoten en vordert deze inkomstenderving als schadevergoeding van Aangeslotene.
- Aangeslotene heeft onzorgvuldig gehandeld. Het heeft op haar weg gelegen om eerst telefonisch navraag te doen bij Consument, alvorens zijn gegevens in het EVR op te nemen; deze door Aangeslotene getroffen maatregel was dan ook buitenproportioneel.
- Er is sprake van reputatieschade, met name ten opzichte van de huisbankier van Consument.

4.2 Aangeslotene heeft het volgende toegelicht.
- De reden waarom de gegevens van Consument zijn opgenomen in het EVR is gelegen in het feit dat Aangeslotene onregelmatigheden heeft aangetroffen in de financieringsaanvraag van Consument. Het ging daarbij met name om de nadere toelichting aangaande de salarisstrook in het e-mailbericht van Consument van 14 januari 2010, zoals achteraf bleek. Aangeslotene heeft geverifieerd of de uitbetaling van het opgegeven salaris daadwerkelijk op de opgegeven bankrekening heeft plaatsgevonden. Dit bleek niet het geval te zijn. Aangeslotene heeft vervolgens een (belangen)afweging gemaakt op basis waarvan zij heeft besloten de gegevens van Consument op te nemen in het EVR.
- Nadien heeft Aangeslotene, via X., aanvullende informatie aangaande de door Consument aangeleverde gegevens en bescheiden ontvangen en heeft Aangeslotene wederom een (belangen)afweging gemaakt. Deze afweging is in het voordeel van Consument uitgevallen en Aangeslotene heeft besloten de gegevens van Consument uit het EVR te laten verwijderen.

- Het is nog maar de vraag of in geval Aangeslotene geen onregelmatigheden zou hebben geconstateerd, de kredietaanvraag van Consument zou zijn gehonoreerd, aangezien Consument geen 'Nederlandse inkomsten' genoot.
- Consument heeft zich op het standpunt gesteld door zijn huisbankier er telefonisch op te zijn gewezen dat zijn gegevens in het EVR waren opgenomen. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld niet (op andere wijze) onzorgvuldig met de gegevens van Consument te zijn omgegaan. Aangeslotene heeft dienaangaande toegelicht dat het EVR een gesloten systeem is dat slechts door daartoe binnen financiële instellingen aangewezen bevoegde personen kan worden geraadpleegd. Het aantal personen dat binnen een financiële instelling geautoriseerd is om het EVR te raadplegen, is qua omvang zeer beperkt, bovendien komt hun slechts (ter controle) inzage in het EVR toe nadat een consument een kredietaanvraag heeft ingediend. Het interne verwijzingsregister (IVR) is een ander systeem dan het EVR; opname van de gegevens van consumenten in het IVR is vooral bedoeld om 'ongecontroleerde' kredietverlening te voorkomen. De 'omzetting' waarbij de gegevens van een consument niet langer in het EVR zijn opgenomen, doch alleen nog in het IVR, werd naar de daartoe bevoegde veiligheidsfunctionarissen bij andere financiële dienstverleners gecommuniceerd, doch slechts naar die functionarissen van instellingen die in de korte tijd van de registratie in het EVR informatie uit het EVR betreffende Consument hadden opgevraagd. De huisbankier kan geen actie (naar Consument) hebben ondernomen op basis van een IVR registratie bij Aangeslotene, daar dit systeem alleen voor intern gebruik is bestemd.
- Aangeslotene plaatst vraagtekens bij enkele punten uit de door Consument overgelegde in een buitenlandse taal gestelde doktersverklaringen alsmede de 'vertaling' daarvan. Het is Aangeslotene onder meer niet duidelijk wat onder "sickness leave" moet worden verstaan.
- Aangeslotene plaatst vraagtekens bij de door Consument gestelde reputatieschade. Uitlatingen die de huisbankier in de richting van Consument heeft gedaan, dienen voor rekening van de huisbankier te blijven, aangezien, gelet op hetgeen Aangeslotene aangaande de toegankelijkheid van het IVR en het EVR heeft medegedeeld, de huisbankier geen informatie buiten het EVR systeem om van of via Aangeslotene heeft verkregen.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

5.1 De Commissie zal eerst de causaliteit tussen het aan Aangeslotene verweten handelen (registratie in het EVR) en de gestelde schade onderzoeken. Immers indien dat ontbreekt komt de Commissie niet toe aan de beoordeling van de vraag of Aangeslotene onrechtmatig heeft gehandeld en evenmin aan de vraag omtrent de omvang van de schade.

5.2 De schade die Consument stelt te hebben geleden bestaat uit materiële en immateriële schade. De materiële schade ziet op derving van inkomsten ten gevolge

van ziekte. Consument verwijst naar een overgelegde verklaring van een buitenlandse arts.

5.3 De Commissie is van oordeel dat uit de verklaring van bedoelde arts slechts blijkt dat Consument enige tijd arbeidsongeschikt is geweest. Een verband met de EVR-registratie is niet uit die verklaring op te maken.

5.4 De gestelde immateriële schade bestaat uit reputatieschade die Consument geleden zou hebben als gevolg van de EVR-registratie. Ook dienaangaande is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken dat de korte tijd dat de registratie heeft geduurd en de actie die Aangeslotene heeft genomen rond de opheffing van de registratie geleid heeft tot afbreuk aan de goede naam van Consument.

5.5 Conclusie uit het voorgaande is dat de in rechtsoverweging 5.1 bedoelde causaliteit ontbreekt. De vordering komt dan ook niet voor toewijzing in aanmerking.

5.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.