Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0492
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2020
Ingediend door	: De heer [de consument 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [de consument 2], verder te noemen de consument 2, beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consumenten bij hypotheekfraude heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR (SFH-register). De consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens uit deze registers, dan wel verkorting van de duur van de registraties. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consumenten in deze registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. Vordering afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 1 en 29 december 2020; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de keuze van de consumenten voor een niet-bindend advies; 5) het aanvullende stuk van de consumenten na de hoorzitting en 6) de reactie van de bank op het aanvullende stuk van de consumenten na de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 april 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 18 juli 2014 heeft de bank aan de consument 2 een hypothecaire geldlening van € 218.000,- verstrekt.

2.2 Op 28 november 2019 heeft de bank aan de consument 2 een brief geschreven. Hierin staat:

"(…) U was volgens de door u aangeleverde werkgeversverklaringen, ten tijde van de hypotheekaanvraag in 2014, in loondienst voor bepaalde tijd bij [naam werkgever] (kvk [nummer]).
U bent per 01-03-2014 in dienst getreden als Accountmanager. Het bruto jaarsalaris zou bedragen € 48.404,48 (incl. vakantiegeld en 13e maand). U zou volgens de werkgeversverklaringen geen directeur/aandeelhouder zijn. De verklaringen zijn ondertekend op 11-04-2014 en 27-06-2014 door [de hierna onder 2.3 te noemen getuige]. Er is een salarisstrook van periode 3 aan de bank overgelegd, ter bevestiging van het salaris en loondienstverband.

Uit de door ons verkregen informatie is gebleken, dat u viermaal salaris hebt ontvangen van de door u opgegeven werkgever, te weten de maanden maart, april, mei en juni 2014. Er is door uw werkgever geen loonbelasting afgedragen voor uw inkomen. Het betaalde salaris is telkenmale na een contante storting op de bedrijfsrekeningen aan u overgemaakt. De bekende omzet van het bedrijf was in 2013, 2014 en 2015 respectievelijk € 0, € 852 en € 1.646.

Veder blijkt uit de verkregen informatie, dat uw persoonlijke netto-inkomen over 2014 een bedrag van € 9.323 zou bedragen. Dit is opmerkelijk, daar u een netto-inkomen over de eerdergenoemde vier maanden zou hebben bedragen € 9.600. Hetgeen zou betekenen, dat u de overige maanden van het jaar een negatief inkomen heeft genoten.

(…) De bank vermoed op basis van het onderzoekdossier, dat er een fictief loondienstverband bij de [naam werkgever] is opgezet, om een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de aankoop van de [adres consumenten] te [woonplaats consumenten]. (…)"

2.3 Op 17 juni 2020 heeft de politie een proces-verbaal van verhoor van een getuige (hierna: de getuige) opgemaakt. Hierin staat:

"(…) Als toenmalig directeur kan jij duidelijkheid verschaffen over het dienstverband van [de consument 2]. Mijn vraag is dan ook, is [de consument 2] werkzaam is geweest voor het bedrijf [naam werkgever]?

De getuige verklaarde:
Ik kan u verklaren dat [de consument 2] nooit werkzaam is geweest voor het bedrijf [naam werkgever]. Sterker nog ik zou niet weten hoe ze eruit ziet. Ik heb haar nog nooit gezien.
In het voorjaar van 2014 werd ik voorgesteld aan [de consument 1] , een vriendelijke aimabele man. Ik wil u niet vertellen wie hem aan mij voorstelde.

Ik kreeg twee blanco werkgeversverklaringen voorgelegd met het verzoek om deze te tekenen. Ik heb toen onder twee blanco werkgeversverklaringen mijn handtekening gezet.
Volgens mij hebben wij toen ook contant geld van hem ontvangen. Ik weet niet meer hoeveel dat was. Dat contante geld hebben wij vervolgens via de bank als salaris over laten maken naar de bankrekening van [de consument 2]. Volgens mij in vier betalingen maar dat weet ik niet meer zeker. Ook weet ik niet meer wat het exacte bedrag was dat we per keer hebben overgemaakt.
(…) Ik kan mij niet herinneren dat ik geld of een vergoeding heb gekregen van [de consument 1] voor het tekenen van de werkgeversverklaringen.
De werkgeversverklaringen die u heeft aangetroffen zijn niet naar waarheid opgemaakt.
De salaris betalingen die zijn overgemaakt naar [de consument 2] zijn ook geen salarisbetalingen maar is het geld dat eerder contant werd ontvangen van [de consument 1]. (…)"

2.4 Op 14 juli 2020 heeft de bank aan de consument 2 een brief geschreven. Hierin staat:

"(…) Wij hebben uw persoonlijke gegevens opgenomen in ons Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). In deze brief leest u meer over de opname van uw gegevens in deze registers.

Na ontvangst van nieuwe informatie is het onderzoek naar de totstandkoming van uw hypotheek heropend. De bank heeft aanvullende informatie van de politie ontvangen, waaruit blijkt, dat u nooit werkzaam bent geweest voor het bedrijf [naam werkgever]. Het zichtbaar gemaakte salaris op uw bankrekening is door het bedrijf betaald na ontvangst van contant geld van de heer [de consument 1]. De heer [de consument 1] heeft twee blanco werkgeversverklaringen door de heer [de getuige] laten ondertekenen. De werkgeversverklaringen aangetroffen door de politie zijn niet naar waarheid opgemaakt. (…)

De nieuwe verklaring tezamen met de aanwezige informatie in ons dossier hebben geleid tot de conclusie, dat u valse inkomensdocumenten heeft gebruikt voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening bij ABN AMRO Bank NV. Het vertrouwen in de relatie met u als klant is bij ons daarvoor volledig verdwenen.
(…) ***Beëindiging relatie.***

- *We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben.*
- *(…)*
- *(…)*
- *We beëindigen onze relatie met u. Dit mag volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (…)"*

2.5 Op 14 augustus 2020 heeft de bank aan de consumenten een brief geschreven. Hierin staat:

"(…) De afdeling Security & Integrity Management (hierna te noemen: "SIM"), heeft op basis van informatie verkregen van de politie met toestemming van het Openbaar Ministerie geconcludeerd, dat de door mevrouw [de consument 2] overlegde inkomensgegevens bij het aangaan van de hypothecaire geldlening valselijk zijn opgemaakt. Het zichtbaar gemaakte loondienstverband is in onze ogen opgezet, om een hypothecaire geldlening te verkrijgen. De heer [de consument 1] is betrokken bij het verstrekken van de valselijke documenten en bij de betaling van salaris door het verstrekken van contante gelden.

(…) De registraties in het IVR van ABN AMRO Bank NV en het EVR van SFH worden gehandhaafd. De maatregelen zijn na een zorgvuldige afweging van belangen van u en de bank genomen. (…)"

2.6 Op 26 augustus 2020 heeft de getuige een onderhandse verklaring afgelegd. Hierin staat:

"(…) De verklaringen van dhr [naam inspecteur van politie] van mijn verhoren zijn niet correct.

(…) Het tweede verhoor dd. 17-7-2020 [bedoeld is 17-6-2020] bij mijn vriendin thuis, niet op het politiebureau in Spijkenisse, was ik erg ziek en wilde van hem af. (…) Ik heb verder de verklaring niet echt gelezen maar gewoon getekend want ik was nog steeds erg ziek. (…)

Later ben ik via een wederzijdse kennis geconfronteerd met deze verklaringen en heb ik gezien dat er dingen in staan die ik nooit heb gezegd. Deze verklaring is door de rechercheur gemaakt en zijn niet mijn woorden.

In 2014 heeft mevr. [de consument 2] wel voor mij gewerkt, ik wilde een legaal bedrijf opstarten in de verhuur en lease van auto's. Ik heb haar na een kennismakingsgesprek bij v.d. Valk aangenomen. (…)

(…) De werkgeversverklaringen zijn gewoon normaal ingevuld en ondertekend door mij, ik weet niet zoveel meer van die tijd en hoe dat toen allemaal precies is gegaan. Ik heb zeker nooit contant geld aangenomen of vergoedingen ontvangen van [de consument 1]. (…)"

2.7 Op 10 november 2020 heeft de bank de hypothecaire geldlening opgeëist.

2.8 Na de mondelinge behandeling op 9 april 2021 hebben de consumenten op verzoek van de commissie een proces-verbaal van verhoor van de getuige op 21 januari 2021 door de rechter-commissaris overgelegd. Hierin staat:

"(…) De rechter-commissaris vraagt mij of mevrouw [de consument 2] in dienst is geweest bij [naam werkgever].
De getuige blijft stil.

Zij is niet bij mij in dienst geweest. De rechter-commissaris vraagt mij waarom ik eerder heb gezegd dat dat wel zo is. Ik wilde gewoon helpen. Als je vast zit en ellende hebt dan is dat vervelend. Ik wilde haar gewoon helpen. U vraagt mij wie aan mij heeft gevraagd om haar te helpen. Niemand.

Ik heb wel de verklaring van juni 2020 tegenover verbalisant [naam inspecteur van politie] afgelegd. Daarna heb ik mij bedacht.

Ik heb mevrouw [de consument 2] één keer gezien. (…) Ik hoor u constateren dat wat verbalisant [naam inspecteur van politie] heeft opgeschreven dus klopt en u vraagt mij waarom ik dan mijn slotopmerking maak in mij verklaring van augustus 2020. U vraagt mij wat verbalisant [naam inspecteur van politie] mij dan had misdaan. Hij was bij mij thuis geweest en toen heeft hij vervelend gedaan tegen mijn kinderen. Hij heeft toen herrie staan te schoppen. Daar was ik boos over.

De rechter-commissaris vraagt mij te vertellen hoe die werkgeversverklaringen tot stand zijn gekomen. Het was toen wel de bedoeling dat iemand bij ons zou komen werken. We hadden iemand nodig die de telefoon ging beheren. Een collega vroeg aan mij of ik die werkgeversverklaringen kon tekenen. (…) Er zou iemand bij ons komen werken en die had een werkgeversverklaring nodig.

(…) Het klopt dat er uiteindelijk feitelijk niemand aan de telefoon is komen te zitten. (…)

In het begin werd aan mij al gevraagd om die werkgeversverklaringen af te geven. (…) U vraagt mij waarom ik die werkgeversverklaringen heb getekend als ik wist dat het niet klopte. Dat weet ik niet. Ik heb mevrouw [de consument 2] één keer gezien. Het ging er toen over dat we iemand nodig hadden. (…)"

De klacht en vordering van de consumenten

2.9 De consumenten vorderen dat de bank de registraties van hun persoonsgegevens verwijdert uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR), althans de duur van deze registraties verkort. Daarnaast vorderen de consumenten herstel van de bancaire relatie tussen partijen en een schadevergoeding van € 25.000,- van de bank.

2.10 De consumenten hebben het standpunt ingenomen dat de registraties onterecht zijn en de duur ervan disproportioneel is. Daartoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- Sinds 2017 hebben de consumenten ruzie met een rechercheur die hen na een anonieme tip verdenkt van witwassen. Hier is echter geen enkel bewijs van geleverd. Er is uitsluitend een heel vreemd dossier dat vol zit met aantoonbare fouten en leugens. Een normaal bedrijf of persoon zou dit dossier minstens twijfelachtig noemen.
- De consumenten dringen al drie jaren aan op een rechtszaak, maar die is nog steeds niet ingepland, terwijl al jaren geleden in een tussentijdse raadkamerzitting is bepaald dat (in beslag genomen) spullen aan de consumenten teruggegeven moesten worden. De rechtbank heeft de verdenkingen aan het adres van de consumenten nooit getoetst.
- De bank heeft klakkeloos de stellingen van het Openbaar Ministerie overgenomen en de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in de registers, de hypothecaire geldlening opgeëist en de bancaire relatie beëindigd. Het Openbaar Ministerie heeft de bank geïnformeerd zonder medeweten van de (advocaat van de) consumenten en heeft nooit hoor en wederhoor toegepast. Het Openbaar Ministerie liegt en bedriegt aantoonbaar.
- De consumenten lopen tegen een muur van onwil op. Oplossingen die zij hebben aangedragen, heeft de bank niet aangepakt. Het voelt als een heksenjacht.

De consumenten hebben voor Kerstmis 2019 een eerste brief van de bank gehad en vervolgens alles netjes aangeleverd, maar nooit een reactie gehad. De consumenten hebben gesmeekt om eerst een getuige te horen en te wachten met zware beslissingen, maar niemand wil helpen.

- De tweede werkgeversverklaring is op verzoek van de tussenpersoon opnieuw aangevraagd omdat deze van recentere datum moest zijn. Waarom zouden de consumenten op voorhand twee werkgeversverklaringen laten opmaken? Dat slaat nergens op.
- De consumenten hebben geen strafblad en de consument 2 heeft een aantoonbaar arbeidsverleden van negentien jaren.
- De duur van de registraties is buitenproportioneel, omdat deze een enorme impact heeft op het gezin van de consumenten.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht registreren in het IVR. Ook zal de commissie, als die registraties rechtmatig zijn, beoordelen of de duur van die registraties moet worden verkort. Ten slotte zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is de bancaire relatie tussen partijen te herstellen en of de bank schadevergoeding aan de consumenten moet betalen.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consumenten verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consumenten zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven.

Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consumenten (14 juli 2020) waren het PIFI, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een *vermoeden* van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consumenten registreren in het EVR?

3.5 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consumenten zich schuldig hebben gemaakt aan hypotheekfraude. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

[1] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.
[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat alle feiten en omstandigheden in de onderhavige klachtprocedure, in onderlinge samenhang bezien, erop wijzen dat de consumenten een *fictief* dienstverband hebben opgetuigd en met behulp van valse inkomensbewijzen de bank hebben bewogen om de hypothecaire geldlening aan de consument 2 te verstrekken. De bank heeft toegelicht dat de consument 2 deze hypothecaire geldlening zonder dit dienstverband en bijbehorend inkomen *niet* zou hebben gekregen. Het dienstverband was voor de bank van essentieel belang voor de beoordeling van de passendheid en betaalbaarheid van de hypothecaire geldlening. Volgens de bank kwalificeert de handelwijze van de consumenten als 'valsheid in geschrift' en gebruik maken van een vervalst geschrift als bedoeld in artikel 225 Wetboek van strafrecht (hierna: Sr).

3.7 De consumenten hebben het standpunt van de bank betwist en betoogd dat zij de gestelde hypotheekfraude niet hebben gepleegd of hierbij betrokken zijn geweest. Volgens de consumenten was het dienstverband van de consument 2 *niet* fictief. Volgens de consumenten heeft de getuige zijn verklaring hierover op 17 juni 2020 bij de politie (hierna: getuigenverklaring 1) niet naar waarheid afgelegd. Volgens de consumenten blijkt de onjuistheid van getuigenverklaring 1 uit de onderhandse verklaring van de getuige van 26 augustus 2020 (hierna: getuigenverklaring 2). Ter zitting hebben de consumenten het standpunt ingenomen dat de onjuistheid van getuigenverklaring 1 bovendien blijkt uit het proces-verbaal van verhoor van de getuige op 21 januari 2021 door de rechter-commissaris (hierna: getuigenverklaring 3).

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consumenten hypotheekfraude hebben gepleegd. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consumenten werkgeversverklaringen hebben vervalst en gebruik hebben gemaakt van die valse werkgeversverklaringen met de bedoeling de bank te bewegen een hypothecaire geldlening aan de consumenten te verstrekken, die anders niet verstrekt zou zijn. Daarmee hebben de consumenten zich naar het oordeel van de commissie schuldig gemaakt aan valsheid in geschrift en het gebruik maken van vervalste geschriften.

3.9 Daarvoor is het volgende redengevend. In getuigenverklaring 1 heeft de getuige verklaard dat de consument 2 nooit werkzaam is geweest voor [naam werkgever] en dat hij niet zou weten hoe de consument 2 eruit ziet. Ook heeft de getuige toen verklaard dat hij onder twee blanco werkgeversverklaringen zijn handtekening heeft gezet en dat de werkgeversverklaringen niet naar waarheid zijn opgemaakt. Verder heeft de getuige toen verklaard dat het contante geld dat hij toen had ontvangen, als salaris werd overgemaakt naar de bankrekening van de consument 2 en dat die 'salarisbetalingen' geen salarisbetalingen waren, maar dat dit het geld was dat eerder werd ontvangen van de consument 1.

In getuigenverklaring 2 heeft de getuige weliswaar verklaard dat getuigenverklaring 1 niet correct was en dat het zijn woorden niet waren, maar die van de inspecteur van politie die hem had verhoord, maar in getuigenverklaring 3, die onder ede is afgelegd, heeft de getuige verklaard dat de consument 2 niet bij hem in dienst is geweest, dat hij eerder heeft gezegd dat dat wel zo was omdat hij wilde helpen, dat hij wél getuigenverklaring 1 tegenover de inspecteur van politie heeft afgelegd, maar dat hij zich daarna heeft bedacht, dat hij de consument 2 één keer heeft gezien, en dat het klopt dat er uiteindelijk niemand aan de telefoon heeft gezeten. De commissie leidt hieruit af dat de getuige met dat laatste bedoeld heeft dat de consument 2 niet daadwerkelijk voor [naam werkgever] heeft gewerkt.

3.10 Hetgeen de consumenten hier tegenin hebben gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. Het klachtdossier biedt voldoende steunbewijs voor de belastende verklaringen van de getuige.

3.11 De hiervoor genoemde feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten de conclusie heeft mogen trekken dat de consumenten hypotheekfraude hebben gepleegd doordat zij een fictief dienstverband hebben opgetuigd en met behulp van valse inkomensbewijzen de bank hebben bewogen om de hypothecaire geldlening aan de consument 2 te verstrekken, die de bank anders – vanwege overkreditering – niet zou hebben verstrekt. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consumenten voldeden aan de hiervoor onder 3.4 weergegeven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

3.12 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consumenten. Ook mag de duur van de registratie, die in casu acht jaar is, niet disproportioneel zijn.[3] 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.

3.13 In dat verband hebben de consumenten aangevoerd dat zij worden belemmerd door de registraties van hun persoonsgegevens. Ter zitting hebben de consumenten betoogd dat de registraties een enorme impact op hun gezin hebben.

[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

Volgens de consumenten heeft de bank geen rekening gehouden met hun persoonlijke omstandigheden. Op de zitting hebben de consumenten toegelicht dat [woonplaats consumenten] een 'klein dorp' is 'waar iedereen elkaar kent' en dat hun puberende kinderen voor 'drugscriminelen' worden uitgemaakt. Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de bank niet bekend is met enige bijzondere omstandigheden aan de zijde van de consumenten die van invloed zijn op de proportionaliteitsafweging. Volgens de bank hebben de consumenten uitsluitend gesteld dat het voor hen onmogelijk zal zijn om financiële producten af te sluiten en een bankrekening elders te openen. Daarover heeft de bank onder verwijzing naar uitspraken van de commissie het standpunt ingenomen dat de omstandigheid dat het voor de consumenten gedurende de EVR-registratie onmogelijk is om financiële producten af te sluiten, de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – nog niet disproportioneel maakt.

3.14 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. De consumenten hebben hun stellingen onvoldoende onderbouwd met stukken. Daarnaast hebben de consumenten de mogelijkheid om onder het *Convenant Basisbankrekening* een basisbetaalrekening te openen. De andere argumenten die de consumenten in dit verband hebben aangevoerd, kunnen wegens gebrek aan onderbouwing niet tot een ander oordeel leiden. Als de consumenten in dit verband nadere gegevens verschaffen, zou dat voor de bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding kunnen geven. Mochten de consumenten tegen concrete problemen aanlopen, dan kunnen zij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.[4] Gezien het voorgaande acht de commissie een registratieduur van acht jaren proportioneel.

Mocht de Bank de persoonsgegevens van de consumenten registreren in het Incidentenregister?

3.15 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[5] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dat betekent dat de gegevens ook voor de duur van acht jaren in het Incidentenregister blijven staan.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.16 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht registreren in het IVR. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het *interne* waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.

---

[4] Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.
[5] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consumenten uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van hun persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenisseinadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

3.17 De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van de consumenten bij hypotheekfraude. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de 'gerechtvaardigde belangen' van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkings-verantwoordelijke die deze gegevens 'ten eigen behoeve' verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkings-verantwoordelijke zijn gepleegd.

3.18 De hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan, is ook van toepassing op registraties van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[6] Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

[6] Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, onder 8.2, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-061 onder 4.6 en 2019-1076 onder 4.5.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consumenten registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.19 Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met *externe* werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consumenten te herstellen?

3.20 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consumenten te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consumenten op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.[7] In de onderhavige omstandigheden heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweeg-redenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de frauduleuze gedragingen van de consumenten, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consumenten gevorderd.

Is de bank verplicht om een schadevergoeding aan de consumenten te betalen?

3.21 De consumenten hebben nog aangevoerd dat zij schade hebben geleden als gevolg van de registraties. Deze schade hebben de consumenten op € 25.000,- becijferd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de registraties terecht en proportioneel zijn, is er voor schadevergoeding door de bank geen aanleiding.

Conclusie

3.22 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consumenten uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank is evenmin gehouden de duur van deze registraties te verkorten. Ook hoeft de bank de bancaire relatie met de consumenten niet te herstellen en geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[7] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:
(…)
Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

Artikel 3.1.1 PIFI
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. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

Artikel 4.1.1 PIFI
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."

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

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 12 Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 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

Artikel 5.2.1 PIFI

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.

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.
2. (…)
3. (…)
4. (…)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
   a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
   b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
   c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
   a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
   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; of
   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.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

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