Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0056

mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum beslissing	22 juli 2024
Verzoek ingediend door	Coöperatieve Rabobank U.A., verder te noemen de bank
Tegen	De consument
Aard beslissing	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. De voorzitter geeft de bank toestemming voor het instellen van beroep, omdat sprake is van principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat de klacht in beroep wordt behandeld.

1. De procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- de e-mail van de bank van 26 juni 2024, inclusief bijlagen;
- de e-mail van de consument van 12 juli 2024.

2. Het geschil

De klacht van de consument

2.1 De consument klaagt erover dat de bank, bij wie hij zelf geen klant is, zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd in het Incidentenregister en Intern Verwijzingsregister van de bank. De consument vordert verwijdering van de registraties.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie heeft de klachten van de consument grotendeels gegrond verklaard. Als gevolg daarvan moet de bank de gegevens van de consument verwijderen uit het Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie.

2.3 De uitspraak van 17 mei 2024 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2024-0422.

3. De Beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold van 1 april 2022 tot 1 oktober 2023. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als ‘het reglement’.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.

3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Er staat geen beroep open

3.6 Het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, is minder dan € 25.000,-. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement.

Toestemming voor het instellen van beroep

3.7 De bank heeft verzocht toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van het bepaalde in regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement. De bank voert daarvoor onder andere aan dat de Geschillencommissie van een onjuiste maatstaf is uitgegaan bij de beoordeling van de klacht van de consument. Volgens de bank is de (strengere) maatstaf voor de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens gehanteerd, maar is deze niet van toepassing op de interne registraties van de consument in de registers van de bank. De bank stelt onder meer, kort gezegd, dat zij in het eigen onderzoek naar de bankfraude gebruik mag maken van informatie die is verstrekt door de bank waarbij de betaalrekening werd aangehouden waarop de onderhavige bedrag is overgemaakt. Volgens de bank neemt de Geschillencommissie ten onrechte aan dat dit geen eigen onderzoek van de bank is, of dat de bank geen eigen onderzoek heeft verricht. Volgens de bank heeft de uitspraak van de Geschillencommissie gevolgen voor een groot aantal vergelijkbare gevallen.

3.8 Volgens regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement kan de voorzitter toestemming geven om beroep in te stellen, indien er naar het oordeel van de voorzitter sprake is van uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat een klacht in beroep wordt behandeld.

3.9 Naar het oordeel van de voorzitter bevat de uitspraak van de Geschillencommissie diverse oordelen over rechtsvragen die ook van belang zijn voor andere, vergelijkbare zaken. Zo zijn er onder meer vragen over wanneer er sprake is van registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister en wanneer deze al dan niet geregistreerd mogen worden, en is er de vraag of de bank een eigen onderzoeksplicht heeft en wat heeft te gelden als het eigen onderzoek door de bank. Deze vragen zijn ook van belang in andere, vergelijkbare zaken. Er is reeds daarom sprake van uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat de klacht in beroep wordt behandeld (regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement). Daarbij merkt de voorzitter op dat naar aanleiding van uitspraken over deze onderwerpen meerdere verzoeken voor het openstellen van beroep zijn ontvangen. Dit benadrukt de relevantie van deze vragen.

Conclusie

3.10 De voorzitter geeft toestemming voor het instellen van beroep. De overige gronden die de bank heeft aangevoerd, kunnen daarom buiten beschouwing blijven. De bank kan binnen zes weken na heden beroep instellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie (regel 18.2 van het reglement). Daarna mag de consument reageren op het beroep van de bank.

Kosten

3.11 De voorzitter ziet onvoldoende reden om in deze zaak regel 7.7 van het reglement, met betrekking tot de (financiële) gevolgen van het beroep voor een consument, geheel of gedeeltelijk van toepassing te verklaren.

4. De beslissing

De voorzitter:

4.1 verleent de bank toestemming voor het instellen van beroep;

4.2 bepaalt dat het beroep moet worden ingesteld binnen zes weken na heden.