Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0662

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de geldverstrekker en Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 augustus 2022
Dossiernummers	[nummer 1] en [nummer 2]
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen in [nummer 1] en geheel in [nummer 2]
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens. In verband met (vermeende) bouwdepotfraude heeft de geldverstrekker de overeenkomst van hypothecaire geldlening opgezegd en de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zes jaar laten opnemen in het externe register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken, het eigen incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister. Ook de bank heeft de persoonsgegevens opgenomen in het Intern Verwijzingsregister en in het incidentenregister. De consument kan zich hiermee niet verenigen. Zij stelt zich op het standpunt dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van bouwdepotfraude is geen sprake waardoor de registraties van haar persoonsgegevens in de externe en interne registers onterecht zijn. De consument vordert (i) een verklaring voor recht dat de opzegging door de geldverstrekker onterecht was en (ii) dat de geldverstrekker en de bank haar persoonsgegevens uit voornoemde registers dient te verwijderen, dan wel dat de duur daarvan zal worden verkort. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker onder de gegeven omstandigheden de hypothecaire geldlening heeft mogen opzeggen. Voor de registraties was echter onvoldoende grond aanwezig zodat zowel de geldverstrekker als de bank de persoonsgegevens van de consument uit de registers moet (laten) verwijderen.

1. 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) de aanvullende stukken van zowel de geldverstrekker en de bank als de consument; 3) het verweerschrift namens de geldverstrekker en de bank; 4) de repliek van de consument, 5) de dupliek namens de geldverstrekker en de bank en 6) de pleitnotitie die de advocaat van de consument tijdens de hoorzitting heeft overhandigd.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2022. Op de hoorzitting waren de consument en haar advocaat mr. R.H.J.M. Silvertand aanwezig. Namens de geldverstrekker en de bank zijn verschenen, [naam 1], jurist en mr. F.J. Laagland, advocaat.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in augustus 2013 een hypothecaire geldlening (hierna: ook wel de lening) bij de geldverstrekker aangevraagd. De financiering was bestemd voor de aankoop en verbouwing van de nieuwe woning van de consument. De consument zou samen met haar toenmalige partner de woning gaan bewonen.

2.2 Op 8 augustus 2013 heeft de geldverstrekker een offerte uitgebracht voor een lening van € 391.000,-. De consument heeft deze offerte aanvaard. Op de lening zijn de 'Algemene Voorwaarden Obvion Compact Hypotheek van januari 2013' (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante artikelen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Van de lening is een bedrag van € 73.750,- op een bouwdepotrekening gestort. De woning verkeerde ten tijde van de aankoop in een slechte staat van onderhoud. De gelden uit het bouwdepot waren nodig voor noodzakelijk onderhoud en het bewoonbaar maken van de woning. De consument ging er vanuit dat haar toenmalige vriend de verbouwing zou gaan leiden en dat hij tevens een deel van de werkzaamheden voor zijn rekening zou nemen. Op basis van die veronderstelling heeft de consument de volgende verbouwingsspecificatie ingediend, die als grondslag dient voor het bouwdepot:

Kozijnen		€ 16.000,-
Schilderwerk inwendig		€ 7.500,-
Schilderwerk uiwendig		€ 7.500,-
Vloeren		€ 10.000,-
Centrale Verwarming		€ 6.250,-
Keuken		€ 15.000,-
Badkamer		€ 10.000,-
Toilet		€ 1.500,-
Totaal		**€ 73.750,-**

2.4 Op 30 augustus 2013 is bij de notaris de hypotheekakte gepasseerd en de woning aan de consument geleverd.

2.5 Begin september 2013 is de partner van de consument plotseling overleden. Zij heeft de geldverstrekker niet van deze gebeurtenis op de hoogte gebracht omdat haar toenmalige vriend geen debiteur/contractant was.

2.6 De vader van de consument is op enig moment in 2015 onverwacht overleden. De consument heeft hierover verklaard dat zij hier veel verdriet van heeft gehad waardoor de verbouwingsplannen niet goed uit de verf kwamen.

2.7 Per e-mail van 9 maart 2015 heeft de consument de geldverstrekker gevraagd om het bouwdepot met één jaar te verlengen. Zij heeft als reden opgegeven dat zij door de tegenvallende omzet van het afgelopen jaar (de consument is zzp'er) nog niet met de verbouwing is gestart. Op 11 juli 2015 heeft zij het verzoek van 9 maart 2015 herhaald. Per e-mail van 15 juli 2015 heeft de geldverstrekker geantwoord dat zij de looptijd van het bouwdepot met zes maanden zal verlengen tot 1 maart 2016. Op 5 februari 2016 heeft de consument de geldverstrekker telefonisch nog een keer om een verlenging gevraagd. Op voorwaarde dat de woning zal worden getaxeerd, heeft de geldverstrekker het bouwdepot verlengd tot 1 september 2016. Per e-mail van 17 mei 2016 heeft de consument nogmaals verzocht om verlenging van het bouwdepot. Zij gaf als reden op dat zij niet verwachtte dat alle werkzaamheden per 1 september 2016 uitgevoerd zouden zijn. De geldverstrekker heeft afwijzend op dit verzoek gereageerd en haar laten weten dat de datum van 1 september 2016 zal worden gehandhaafd.

2.8 In juni, juli en augustus 2016 heeft de consument facturen bij de geldverstrekker ingediend en gevraagd om de bedragen naar haar betaalrekening over te maken. De geldverstrekker heeft hier gehoor aan gegeven en de gelden vanuit het bouwdepot uitbetaald op de betaalrekening van de consument.

bouwbedrijf		factuurbedrag in €	factuurdatum	datum declaratie
Bedrijf MVO		22.125,-	01 mei 2016	21 juni 2016
Bedrijf CKT		36.217,32	13 juli 2016	14 juli 2016
		14.354,90	05 augustus 2016	06 augustus 2016
		4.343,90	08 augustus 2016	09 augustus 2016
	totaal	78.041,12		

Per e-mail van 24 augustus 2016 heeft de geldverstrekker de consument bericht dat het bouwdepot leeg is en zal worden gesloten.

2.9 Op 16 februari 2017 heeft een medewerker van de geldverstrekker een bezoek gebracht aan de woning. Deze medewerker heeft toen geconstateerd dat de werkzaamheden waarvoor de consument facturen had ingediend niet waren verricht en foto's gemaakt van de woning. De geldverstrekker heeft de consument vervolgens om een toelichting gevraagd. Per e-mail van 21 februari 2017 heeft de consument laten weten dat zij was verhinderd om het gesprek aan te gaan en dat de verbouwing (nog steeds) in volle gang was.

2.10 Op 23 februari 2017 heeft de geldverstrekker telefonisch contact opgenomen met de eigenaar van bedrijf CKT (hierna: CKT). Uit het gespreksverslag volgt dat de consument een bedrag aan CKT heeft betaald, zijnde de BTW, maar dat CKT nooit werkzaamheden aan of in de woning voor haar heeft verricht. De consument heeft wel voorschotfacturen van CKT met een totale waarde van € 55.916,12 bij de geldverstrekker ingediend.

2.11 Op 1 maart 2017 heeft de consument een factuur ontvangen van de door haar ingeschakelde, in Polen gevestigde, aannemer (hierna: de Poolse aannemer). Het bedrag op de factuur bedraagt € 32.000,-. Op de factuur zijn dakisolatie, slopen, elektra en overige als werkzaamheden vermeld.

2.12 Op 2 juli 2017 heeft de consument de geldverstrekker de factuur van de Poolse aannemer doen toekomen. Een betalingsbewijs is door haar niet overgelegd.

2.13 Op 5 juli 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de geldverstrekker en de consument. Zij hebben tijdens dat gesprek afgesproken dat de consument een plan van aanpak omtrent de verbouwing zou aanleveren inclusief tijdslijnen en een financiële onderbouwing. Volgens het door de consument aangeleverde plan van aanpak van 11 augustus 2017 verwachtte zij de verbouwing in 2019 te hebben afgerond.

2.14 Op 9 september 2018 om 19:15 uur heeft de consument aangifte gedaan van mishandeling door een onbekende derde. Zij heeft veel last gehad van dit incident, wat in de periode daarna heeft geleid tot een daling van inkomsten.

2.15 Tussen 2018 en 2021 was het dossier van de consument vanwege mogelijke toekomstige betalingsproblemen in behandeling bij de afdeling bijzonder beheer van de geldverstrekker. Uit de gespreksnotities volgt dat de consument moeite had met het nakomen van haar maandelijkse betalingsverplichtingen, maar dat zij deze wel voldeed. Ook is in die jaren meermaals gesproken over de intentie van de consument. De rode draad is dat de consument heeft verklaard dat zij de intentie heeft om in de woning te gaan wonen. Uit de interne memo's blijkt verder dat de geldverstrekker begin december 2020 al een taxatierapport wilde laten opmaken om zo een risico-inschatting te kunnen maken.

2.16 Bij brief en per e-mail van 23 maart 2021 heeft de geldverstrekker de consument laten weten dat zij de woning wil laten taxeren. Dit is gebeurd op 31 maart 2021. Het taxatierapport is gedateerd op 6 april 2021. Dit rapport vermeldt een marktwaarde van € 535.000,-. Ook volgt uit het rapport dat de interne staat van de woning zodanig is dat deze nog altijd onbewoonbaar is. De woning is gestript en er is geen verwarming. Er is sprake van achterstallig onderhoud. De herstelkosten worden door de taxateur geschat op meer dan € 53.500,-.

2.17 De geldverstrekker heeft geconstateerd dat de werkzaamheden zoals vermeld op de gedeclareerde facturen niet zijn uitgevoerd. De werkzaamheden die wel zijn verricht zijn niet in overeenstemming met de verbouwingsspecificatie.

2.18 Op 26 april 2021 heeft de geldverstrekker nog een keer telefonisch contact opgenomen met CKT. Uit de gespreksnotitie blijkt dat CKT heeft verklaard dat hij nooit meer iets van de consument heeft gehoord. Steeds als hij wilde beginnen met de verbouwingswerkzaamheden kon het (weer) niet. Onderling zouden zij hebben afgesproken dat de consument hem het bedrag aan BTW zou betalen en dit heeft zij ook gedaan.

2.19 Op 26 mei 2021 heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen de consument, haar huidige partner en een medewerker van de geldverstrekker. De medewerker heeft de consument laten weten dat hij CKT heeft gesproken en dat hij heeft verklaard geen werkzaamheden te hebben verricht. De consument heeft daarop geantwoord dat ze op advies van CKT de facturen snel heeft ingediend omdat uitbetaling maanden zou kunnen duren. Het geld vanuit het bouwdepot heeft ze wel degelijk besteed aan de woning, alleen niet via CKT. Zowel CKT als de consument hebben tegenover de medewerker verklaard geen vertrouwen (meer) te hebben in de samenwerking met elkaar. Uit het gespreksverslag komt verder naar voren dat de woning te koop stond tegen een vraagprijs van € 800.000,-. Partijen hebben afgesproken dat de consument een overzicht zou aanleveren van reeds uitgevoerde werkzaamheden met stukken die dat onderbouwen. De geldverstrekker zou zich buigen over de vraag of de relatie zal worden opgezegd en of het indienen van de facturen moet worden gezien als frauduleus handelen/ bouwdepotfraude. Als de geldverstrekker tot dat oordeel zou komen dan worden de persoonsgegevens van de consument waarschijnlijk in het SFH-register geplaatst.

2.20 In haar e-mail van 4 juni 2021 om 15:23 uur heeft de consument voor zover relevant het volgende geschreven:

> *"Naar aanleiding van ons prettig telefoongesprek d.d. 2 juni jl stuur ik u de facturen toe die ik nog niet heb ingediend. Tevens heb ik deze kosten in een Excel-overzicht verwerkt.*
>
> *Ik gaf u telefonisch aan dat dit overzicht mij laat doordringen dat ik in een bepaalde periode niet meer scherp ben geweest in de gemaakte kosten m.b.t. de verbouwing. Dat vind ik erg en pijnlijk te noemen, maar in mijn ogen wel verklaarbaar. Ik heb namelijk in september 2018 in de avond in Amsterdam een geweldsincident meegemaakt, waar ik ernstig letsel en ook zware psychische gevolgen aan over heb gehouden. De effecten hiervan waren groot. Naast het aangezicht en de verschrikkelijke pijnen (…), was ik psychisch een wrak. Ik was noodgedwongen om mijn werk per direct neer te leggen. Hierdoor heb ik mijn BV geliquideerd en ben later voorzichtig opgestart als zzp'er. Echter deze gehele periode heeft mij meer dan 1.5 jaar gekost. Door de impact van dit incident op mijn leven heb ik de verbouwing van mijn woning noodgedwongen moeten staken.*
>
> *Ik vertelde in ons telefoongesprek dat ik een verschil waarneem van ca. 11,5K. Bij een tweede check blijkt dit iets hoger te liggen, namelijk ca. 15,4 K. Ik heb dit geld onbewust en onbedoeld gebruikt om te voorzien in mijn eigen levensonderhoud omdat ik het overzicht in mijn financiën kwijt was. En dat spijt mij. Echter ik heb altijd de intentie gehad om het geld dat ik had opgenomen uit het bouwdepot ook daadwerkelijk aan te wenden voor de verbouwing van de woning.*
>
> *Verder kunt u achterhalen dat ik iedere maand, ieder jaar mijn hypotheek conform afspraak op tijd betaal. (…)"*

2.21 Bij brief van 22 juli 2021 heeft de geldverstrekker de consument bericht dat zij haar persoonsgegevens voor de duur van 6 jaar heeft geregistreerd in het SFH-register en het incidentenregister. De registratie zal per 20 juli 2027 komen te vervallen. Verder heeft de geldverstrekker zich op het standpunt gesteld dat de consument verantwoordelijk is voor het aanleveren van bouwnota's die door de geldverstrekker zijn uitbetaald maar waarvan de werkzaamheden niet zijn uitgevoerd en dat dus de gelden uit het bouwdepot voor andere doelstellingen zijn gebruikt. Dit is in strijd met de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Ook heeft de geldverstrekker aangifte gedaan tegen de consument.

2.22 Bij brief van 27 juli 2021 heeft de consument bij de geldverstrekker bezwaar aangetekend tegen de registraties. De geldverstrekker heeft bij brief van 30 augustus 2021 geantwoord op het bezwaarschrift. Kort samengevat komt het standpunt van de geldverstrekker erop neer dat de consument de geldverstrekker heeft misleid door facturen in te dienen voor werkzaamheden die niet zijn uitgevoerd. Ook heeft de consument zelf te kennen gegeven dat zij een deel van de gelden van het bouwdepot heeft gebruikt om in haar levensonderhoud te voorzien. Dit is in strijd met de algemene voorwaarden. De geldverstrekker is van oordeel dat zij de persoonsgegevens van de consument daarom terecht heeft geregistreerd.

2.23 Op 7 september 2021 heeft de geldverstrekker de consument bericht dat zij op grond van de artikelen 2 en 30 van de algemene voorwaarden heeft besloten om de klantrelatie per 1 maart 2022 op te zeggen. De consument krijgt zes maanden de tijd om de lening af te lossen. Indien de lening per 1 maart 2022 niet volledig is afgelost, zal de woning op een openbare executieveiling worden verkocht.

2.24 Per brief van 6 oktober 2021 heeft de bank de consument bericht dat de persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd in het incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Voor zover relevant heeft de bank in deze brief het volgende geschreven:

> *"Reden van opname*
> *Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen. Uit het onderzoek van Obvion, groepsonderdeel van Rabobank, is naar voren gekomen dat u gelden uit het bouwdepot voor andere doeleinden heeft gebruikt. U heeft bouwnota's aangeleverd die niet zijn uitgevoerd. Er is dan ook sprake van bouwdepotfraude. (…)*
>
> *Duur registraties*
> *Uw gegevens zijn per 2 oktober 2021 in ons incidentenregister opgenomen. De einddatum van deze registratie is 1 september 2024. (…)*
>
> *Uw gegevens zijn per 2 oktober 2021 in ons Intern Verwijzingsregister opgenomen. De einddatum is 1 september 2024. (…)"*

2.25 De consument heeft bij brief van 10 november 2021 bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank om haar persoonsgegevens in het incidentenregister en het IVR op te nemen. De bank heeft hier op 23 november 2021 op geantwoord dat zij zich op het standpunt stelt dat de registraties terecht zijn. Voor zover relevant heeft de bank in de brief aan de consument het volgende vermeld:

> *"In 2013 heeft Obvion u een hypothecaire financiering verstrekt. Eén van de onderdelen van deze financiering was een bouwdepot. Uit onderzoek van Obvion bleek dat zij de door u ingediende bouwdepotnota's betaalde vanuit het depot, terwijl uit een recente taxatie bleek dat de woning nog steeds onbewoonbaar is. Zij constateerde vervolgens dat de gelden uit het bouwdepot mogelijk anders waren besteed dan met Obvion afgesproken. Hierover bent u met Obvion in gesprek gegaan. Hoor- en wederhoor heeft bij Obvion plaatsgevonden. U verklaarde aan Obvion dat u een deel van de uitbetaalde bouwnota's heeft gebruikt om te voorzien in uw levensonderhoud. De bewuste nota's heeft u in 2016 ingediend. In het hoor- en wederhoorgesprek tussen u een Obvion verklaarde u echter dat u het, door een privé-incident uit september 2018, niet meer helder voor ogen had, en daardoor onbewust en onbedoeld gelden uit het bouwdepot voor privédoeleinden heeft gebruikt. Deze tijdlijn strookt echter niet met elkaar. Obvion constateerde en concludeerde dat het vast staat dat u bouwdepotfraude heeft gepleegd."*

2.26 Per e-mail van 10 december 2021 heeft de advocaat van de geldverstrekker en de bank zich tot de eigenaar van het bedrijf MVO (hierna: MVO) gewend met vragen over de factuur die in 2016 door de consument is ingediend. MVO heeft verklaard geen bedragen van de consument te hebben ontvangen en geen werkzaamheden voor haar aan de woning te hebben verricht. Verder zou de consument MVO hebben gevraagd om facturen te antedateren. Anders dan de consument heeft gesteld, was van een conflict tussen MVO en de consument geen sprake.

2.27 Op verzoek van de commissie heeft de geldverstrekker ingestemd met een verlenging van de opeisingstermijn. De termijn is verlengd tot 15 augustus 2022. De lening moet derhalve voor die datum afgelost zijn.

De klacht en vordering

2.28 De consument vordert herstel van de klantrelatie en een verklaring voor recht, inhoudende dat de geldverstrekker de hypothecaire geldlening ten onrechte heeft opgezegd. Zij heeft daartoe de volgende argumenten aangevoerd.

- De opzegging is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De consument heeft niet in strijd met de voorwaarden gehandeld. Zij heeft weliswaar facturen ingediend van werkzaamheden die nog niet waren verricht, maar zij was ervan overtuigd dat die werkzaamheden op korte termijn zouden worden uitgevoerd. Het ging om voorschotnota's om het bouwdepot veilig te stellen. Het was haar niet bekend dat zij alleen facturen mocht indienen indien de werkzaamheden daadwerkelijk waren uitgevoerd en dit volgt ook niet uit artikel 20 van de algemene voorwaarden. Zij wist niet dat het op voorhand indienen van facturen in strijd was met de voorwaarden en dat hier grote consequenties aan kunnen worden verbonden.

- De geldverstrekker heeft ten onrechte verzuimd de facturen te toetsen aan de verbouwingsspecificatie. Ook heeft de geldverstrekker niet geverifieerd of de bedragen reeds aan de aannemer(s) waren overgemaakt, maar heeft zij de bedragen van de ingediende facturen zonder verdere navraag op de betaalrekening van de consument gestort.

- Anders dan de geldverstrekker heeft gesteld, heeft de consument de gelden voor het overgrote deel besteed aan de (verbouwing van de) woning. Het deel dat zij niet aan de woning heeft besteed, zijnde een bedrag van € 15.400,-, is met haar eigen geld vermengd geraakt. Dit bedrag was en is beschikbaar voor de geldverstrekker.

- De consument voert verder aan dat zij immer aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan en de geldverstrekker niet in haar zekerheidsbelang is geschaad. Integendeel, het pand is juist meer waard geworden.

2.29 Voorts vordert de consument dat haar persoonsgegevens door de geldverstrekker en de bank uit zowel de interne als de externe registers moeten worden verwijderd. Zij heeft daartoe het volgende naar voren gebracht.

- De bank heeft zich ten onrechte op het standpunt gesteld dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (een poging tot) oplichting. Van het oogmerk om zichzelf wederrechtelijk te bevoordelen is geen sprake (geweest). De consument heeft naar voren gebracht dat zij door het plotselinge overlijden van haar toenmalige partner opeens werd geconfronteerd met een verbouwing waarop zij niet berekend was. Ook is haar vader in 2015 overleden. Zij heeft toegegeven de verbouwing voor zich uit te hebben geschoven. De consument betwist hetgeen CKT en MVO over haar hebben verklaard. De consument erkent dat zij een groot aantal inschattingsfouten heeft gemaakt en onhandig heeft gecommuniceerd. Zij heeft echter nimmer de intentie gehad om de geldverstrekker (opzettelijk) te benadelen of zichzelf te bevoordelen. Dat betekent dat niet aan alle bestanddelen van de delictsomschrijving uit artikel 326 Sr is voldaan. Aangezien het oogmerk tot misleiding in dit geval ontbreekt kunnen de door de bank gestelde feiten niet leiden tot een bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv en zijn de registraties dus onterecht.

- De consument is als marketeer werkzaam in de financiële sector. Een EVA-toets maakt vaak deel uit van de selectieprocedure van financiële instellingen. Door de externe registraties wordt zij belemmerd in het vinden van een nieuwe baan.

2.30 Ook vordert de consument een verklaring voor recht dat de geldverstrekker in strijd met de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wbpr) recherchewerkzaamheden heeft uitgevoerd. Dit is zonder vergunning niet toegestaan. Ook is het niet integer hoe de geldverstrekker de consument met haar bevindingen heeft verrast.

De consument stelt zich op het standpunt dat de informatie waarop de geldverstrekker en de bank hun standpunt hebben gebaseerd onrechtmatig is verkregen en dat dat niet bij de beoordeling mag worden betrokken.

2.31 Tot slot heeft de consument de kosten van juridische bijstand gevorderd.

Het verweer

2.32 De geldverstrekker en de bank hebben gezamenlijk verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het geschil over?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de geldverstrekker de hypothecaire geldlening rechtsgeldig heeft opgezegd. Daarnaast dient de commissie te oordelen over de vraag of de geldverstrekker en de bank de persoonsgegevens van de consument terecht in de interne en externe registers hebben geregistreerd. Tot slot is de commissie gevraagd om te oordelen over de rechtmatigheid van de onderzoekswerkzaamheden die door de geldverstrekker zijn uitgevoerd. De commissie zal met de beoordeling van het laatste klachtonderdeel beginnen. De klachten over de opzegging van de lening door de geldverstrekker en de registraties zullen daarna worden behandeld.

De onderzoekswerkzaamheden

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat het door de geldverstrekker uitgevoerde onderzoek moet worden gezien als recherchewerkzaamheden in de zin van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr). Daarbij heeft de geldverstrekker niet conform de toepasselijk wet- en regelgeving gehandeld. De informatie is daarom onrechtmatig verkregen en moet buiten beschouwing worden gelaten. De geldverstrekker heeft dit gemotiveerd betwist.

3.3 De commissie volgt het verweer van de geldverstrekker dat de Wpbr in dit geval niet van toepassing is. In artikel 1 lid 1 onder f. Wbpr is het begrip recherchebureau gedefinieerd:

> *"een natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de uitoefening van een beroep of bedrijf met winstoogmerk recherchewerkzaamheden verricht, voor zover die werkzaamheden worden verricht op verzoek van een derde, in verband met een eigen belang van deze derde en betrekking hebben op een of meer bepaalde natuurlijke personen".*

Hoewel de geldverstrekker in dit geval onderzoek heeft verricht naar welke verbouwingswerkzaamheden in de woning zijn gerealiseerd en daartoe navraag heeft gedaan bij CKT en MVO, is geen sprake van een recherchebureau in de zin van artikel 1 van de Wpbr. Die wet ziet op professionele recherchebureaus, en dat is de geldverstrekker niet. De geldverstrekker behoefde zich dan ook niet te houden aan de door de consument aangehaalde wet- en regelgeving. De geldverstrekker mag informatie inwinnen over de stand van een uit een bouwdepot gefinancierde verbouwing. De commissie is van oordeel dat de informatie niet onrechtmatig is verkregen. Met betrekking tot de stelling van de consument dat de geldverstrekker haar niet eerder heeft geïnformeerd over de gesprekken die zij met de aannemers heeft gevoerd, overweegt de commissie dat dit onjuist is. Uit het gespreksverslag van 26 mei 2021 (2.19) volgt dat de medewerker van de geldverstrekker de consument toen heeft laten weten dat hij contact heeft gehad met CKT en dat deze tegenover hem heeft verklaard dat CKT geen werkzaamheden heeft verricht. Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

De opzegging van de lening door de bank

3.4 De geldverstrekker heeft de klantrelatie met de consument bij brief van 7 september 2021 opgezegd. De consument stelt zich op het standpunt dat de geldverstrekker dit niet had mogen doen en dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Het toetsingskader

3.5 In zijn arrest van 10 oktober 2014[1] oordeelde de Hoge Raad dat, indien een kredietverlener gebruik maakt van een overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de kredietovereenkomst, de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld moet worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 BW. Dit brengt mee dat de beëindiging van de financiering door de kredietverlener (de geldverstrekker in dit geval) op grond van een dergelijke bevoegdheid niet rechtsgeldig is, indien gebruikmaking van een beëindigingsbevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Bij de beoordeling van de vraag of hiervan sprake is, past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[2] Daarbij moeten de belangen van partijen worden afgewogen en dient gewicht te worden toegekend aan de zorgplicht van de geldverstrekker.

[1] Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929 te vinden via www.rechtspraak.nl.
[2] HR 29 januari 2021, ECLI:NL:HR:2021:153 (3.1.2) te vinden via www.rechtspraak.nl

De afspraken tussen partijen

3.6 Bij de beoordeling van dit geschil zijn de artikelen 2 en 30[3] van de algemene voorwaarden van belang. In artikel 2 lid 1 is onder meer vastgelegd dat de consument verplicht is de woning behoorlijk en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften te gebruiken. Voorts is daarin bepaald dat de consument verplicht is om de woning in goede staat te houden en daartoe alle vereiste maatregelen te nemen en tijdig alle daartoe vereiste werkzaamheden te laten verrichten. Ingevolge artikel 30 van de algemene voorwaarden is de consument in verzuim indien en zodra één van de in het artikel genoemde opeisingsgronden aan de orde is. Hiervan is onder meer sprake als de geldnemer zijn of haar verplichtingen op grond van de algemene voorwaarden, de hypotheekakte of de akte van geldlening niet nakomt. De lening is ook opeisbaar als de geldnemer iets aan de geldgever heeft medegedeeld dat onjuist, niet waar of onvolledig is.

3.7 In haar brief van 7 september 2021 heeft de geldverstrekker twee redenen voor de opzegging genoemd. De geldverstrekker heeft allereerst geconstateerd dat de consument niet in de woning heeft gewoond en voorts dat de consument de gelden uit het bouwdepot voor een deel niet heeft gebruikt voor het verbouwen en verbeteren van de woning. De consument heeft dit niet, dan wel onvoldoende bestreden. De consument vindt de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Zij heeft daartoe aangevoerd dat zij door de opzegging de woning moet verkopen. Een herfinanciering is namelijk niet mogelijk door de SFH-registratie. Verder heeft de consument naar voren gebracht dat de geldverstrekker niet in haar zekerheidsbelang is geschaad omdat de woning meer waard is geworden. Ook is de consument bereid om het bedrag uit het bouwdepot dat zij niet aan de verbouwing heeft besteed aan de geldverstrekker terug te betalen. De geldverstrekker heeft haar standpunt gehandhaafd en gesteld dat de door de consument aangevoerde omstandigheden het gevolg zijn van de maatregelen die de geldverstrekker heeft genomen naar aanleiding van de ontstane vertrouwensbreuk.

Geen opzegging in strijd met de redelijkheid en billijkheid

3.8 Zoals hiervoor in 3.5 is overwogen, is de opzegging slechts ongeldig indien deze naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat de bank de lening op goede gronden heeft opgezegd. De door de geldverstrekker in haar brief van 7 september 2021 aangevoerde omstandigheden zijn voldoende om de opzegging te kunnen dragen.

[3] Zie de bijlage bij de uitspraak voor de integrale tekst van deze artikelen.

Vaststaat (i) dat de consument in augustus 2013 eigenaar van de woning is geworden, (ii) dat de werkzaamheden zoals vermeld op de verbouwingsspecificatie en de facturen niet hebben plaatsgevonden, (iii) dat de staat van onderhoud van de woning ten tijde van de taxatie in 2021 door de taxateur als 'slecht' is beoordeeld, (iv) dat de woning ten tijde van de taxatie onbewoonbaar was, (v) dat de woning (8) jaren heeft leeggestaan en (vi) dat van het bouwdepot tenminste een bedrag van € 15.000,- door de consument niet aan de woning is besteed. De consument heeft daarmee gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 2 van de algemene voorwaarden. De commissie neemt bij haar oordeel dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is, in aanmerking dat de woning ruim acht jaar heeft leeggestaan, dat deze niet door de consument is bewoond en dat zij beschikt over een (huur)woning elders. Zij komt dus niet 'op straat te staan'. De commissie overweegt verder dat de geldverstrekker zich na de opzegging coulant jegens de consument heeft opgesteld door haar - inmiddels - tien maanden de tijd te geven om de lening af te lossen.[4] De geldverstrekker heeft hiermee laten zien dat zij rekening heeft gehouden met de belangen van de consument en haar zorgplicht jegens de consument in acht genomen.

Tussenconclusie

3.9 Gelet op de hiervoor beschreven omstandigheden is het naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de geldverstrekker gebruik heeft gemaakt van de contractueel overeengekomen opzeggingsbevoegdheid.

De registraties

3.10 Voorts zal de commissie beoordelen of de geldverstrekker de persoonsgegevens van de consument heeft mogen registreren in het SFH, haar incidentenregister en haar Interne Verwerkingsregister (IVR). Ook de bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in haar incidentenregister en in het IVR. Deze registraties zijn afgeleid van de eerdere registratie door de geldverstrekker.

Het juridisch kader

3.11 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in interne en externe registers is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

[4] Uiterlijk 14 augustus 2022 moet de lening afgelost zijn.

Beoordeling van de registratie in het SFH-register en het incidentenregister

3.12 Banken werken samen met andere hypotheekverstrekkers in de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) om fraude aan te pakken en te voorkomen. Bijna alle Nederlandse hypotheekverstrekkers zijn aangesloten bij de SFH.[5] Het SFH-register is het Extern Verwijzingsregister voor hypotheekverstrekkers. Hierna zal het SFH-register EVR worden genoemd.

3.13 Omdat opname van persoonsgegevens in het incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[6] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is echter niet vereist.[7] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegevens in het EVR.

Argumenten van partijen

3.14 Volgens de geldverstrekker zijn de registraties en de duur daarvan in verband met het ernstige vermoeden van bouwdepotfraude, dan wel (poging tot) oplichting ex artikel 326 Sr terecht en proportioneel. Volgens de geldverstrekker leiden de volgende feiten en omstandigheden tot de conclusie dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (poging tot) oplichting. Vanwege het opleidingsniveau van de consument mag van haar worden verwacht dat zij begrijpt waarvoor een bouwdepot bedoeld is, namelijk een substantiële waardevermeerdering van de woning.

3.15 De geldverstrekker heeft het bouwdepot verstrekt op basis van de door de consument overgelegde verbouwingsspecificatie. De daarop vermelde werkzaamheden zorgen voor een structurele waardevermeerdering van de woning (mits uitgevoerd). Uit het feitelijke handelen van de consument met betrekking tot de (pogingen tot) verlenging van het bouwdepot blijkt dat zij zich realiseerde dat het indienen van facturen voor niet verrichte werkzaamheden voor de geldverstrekker een probleem zou zijn. Vlak voor het bouwdepot zou eindigen heeft de consument vier facturen gedeclareerd die tezamen voldoende waren om het volledige bouwdepot tijdig te benutten.

---

[5] https://www.nvb.nl/themas/veiligheid-fraude/hypotheekfraude/

[6] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 (te vinden op www. rechstpraak.nl).

[7] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

De werkzaamheden die op de door de consument gedeclareerde facturen waren vermeld, kwamen overeen met de overgelegde bouwspecificatie. Uit de taxatie uit 2021 blijkt dat deze werkzaamheden niet zijn uitgevoerd. De werkzaamheden die volgens de consument wel zijn verricht vallen buiten het bestek van de verbouwingsspecificatie en behoorden niet uit het bouwdepot te worden voldaan. De consument heeft erkend € 15.000,- niet aan de verbouwing van de woning te hebben besteed. De verklaringen van CKT en de consument stroken niet met elkaar. De geldverstrekker heeft twijfels over de authenticiteit van de factuur van de Poolse aannemer, het is aannemelijk dat sprake is van een spookfactuur.

De geldverstrekker gelooft niet dat de consument de originele factuur van de Poolse aannemer kwijtraakte, zoals zij heeft verklaard, en uit haar twijfels of de op die factuur beschreven werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd. De geldverstrekker stelt zich op basis van voornoemde omstandigheden op het standpunt dat er geen sprake was van een vergissing van de consument. Zonder daadwerkelijk te hebben verbouwd, heeft zij de geldverstrekker door middel van het indienen van valse facturen bewogen om gelden uit het bouwdepot aan haar uit te keren.

3.16 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat niet is niet voldaan aan de criteria die gelden voor registraties van persoonsgegevens in het EVR zodat de registraties onterecht zijn. Om tot een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld te kunnen komen, dient aan alle bestanddelen van artikel 326 Sr te zijn voldaan en daar is geen sprake van. De consument erkent dat zij een groot aantal inschattingsfouten heeft gemaakt en onhandig heeft gecommuniceerd. Zij heeft echter nimmer de intentie gehad om de geldverstrekker (opzettelijk) te benadelen of zichzelf te bevoordelen.

3.17 Zoals hierboven in 3.13 is overwogen, dient te worden beoordeeld of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan oplichting opleveren. In die zin dat de te verwerken strafrechtelijke gedragingen in voldoende mate vaststaan en kunnen leiden tot een bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv. Aan de hiervoor bedoelde maatstaf is naar het oordeel van de commissie niet voldaan. Dit zal hieronder worden toegelicht.

3.18 Hoewel de geldverstrekker de nodige argumenten heeft aangevoerd die zouden kunnen leiden tot de conclusie dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan oplichting, heeft zij de commissie daarvan niet weten te overtuigen. De commissie overweegt dat de consument binnen de contractsverhouding met de geldverstrekker zeer onhandig en verwijtbaar heeft gehandeld. Vaststaat dat de consument de afspraken die zij met de geldverstrekker over de verbouwing van de woning heeft gemaakt niet is nagekomen. Zij heeft de woning niet bewoond en er zijn geen verbouwingen uitgevoerd volgens de verbouwingsspecificatie die zij bij aanvang van de lening aan de geldverstrekker heeft afgegeven. Ook kan uit het dossier worden opgemaakt dat zij tegenstrijdige en niet consistente verklaringen heeft afgelegd.

Maar eveneens blijkt uit het dossier dat de consument in opeenvolgende jaren zware tegenslag(en) heeft gehad, waardoor het aannemelijk is dat haar oorspronkelijke verbouwingsplan daardoor niet volgens planning kon worden uitgevoerd. Zoals de raadsman van de consument in zijn pleitnotitie terecht heeft opgemerkt moet aan alle bestanddelen van de delictsomschrijving van artikel 326 Sr zijn voldaan om tot een bewezenverklaring te kunnen komen. Op grond van het dossier, alles in onderlinge samenhang bezien, kan de commissie niet tot de conclusie komen dat de consument met haar handelen daadwerkelijk het oogmerk heeft gehad om zichzelf wederrechtelijk te bevoordelen. Dat betekent dat niet kan worden geconcludeerd dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan oplichting.

3.19 Het voorgaande betekent dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR niet voldoet aan de hiervoor onder 3.13 omschreven maatstaf. Dat houdt in dat de geldverstrekker verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit het EVR te verwijderen.

3.20 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het incidentenregister mag worden gehandhaafd. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Nu de (poging tot) oplichting niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen.[8]

Tussenconclusie registratie EVR en incidentenregister

3.21 De geldverstrekker heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte geregistreerd in het incidentenregister en het EVR (SFH-register). De registraties in deze registers dienen te worden doorgehaald.

3.22 Aangezien de bank de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd op basis van de registratie van de geldverstrekker, is ook de bank gehouden om de registratie in het incidentenregister te verwijderen.

Registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.23 Voorts heeft de bank de gegevens van de consument ook opgenomen in haar interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de groep financiële ondernemingen waar de geldverstrekker en de bank deel van uitmaken. De consument heeft gevorderd dat deze registraties worden doorgehaald.

[8] Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en GC Kifid 2018-377, onder 4.6 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

3.24 Volgens artikel 10 AVG in samenhang met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens 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 consument) 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 verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

3.25 Net als bij de registratie in het Incidentenregister en het EVR geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

3.26 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR had mogen registreren. De door de bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is oplichting, dan wel (bouwdepot)fraude. Omdat (de betrokkenheid van de consument bij) oplichting/ fraude in dit geval niet is komen vast te staan, is de door de bank aangevoerde grondslag van deze registraties niet aanwezig. Het is aan de bank om het doel van de registratie in het IVR en de gebeurtenissenadministratie te onderbouwen. Nu de bank geen andere grondslag heeft aangedragen, is de commissie van oordeel dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd.

3.27 De geldverstrekker heeft in haar brief van 22 juli 2022 aangegeven dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd in het SFH-register en het Incidentenregister. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de geldverstrekker de persoonsgegevens van de consument niet intern, dat wil zeggen in het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie, heeft geregistreerd. Indien de geldverstrekker de persoonsgegevens van de consument wel intern heeft geregistreerd, dienen deze registraties te worden doorgehaald nu zij de consument niet over de interne registraties heeft geïnformeerd.

Heeft de consument recht op een proceskostenvergoeding?

3.28 De consument heeft een proceskostenvergoeding gevorderd. Omdat de consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. Zij stelt deze vergoeding vast op 50% van het hiervoor geldende tarief. Omdat er sprake is van nauwe samenhang tussen beide klachtzaken beschouwt de commissie dit als één klachtprocedure waarvoor een proceskostenvergoeding zal worden bepaald.

3.29 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document Toepassing liquidatietarief Kifid behorende bij het reglement. De (gedeeltelijk) toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021).[9] Dat betreft de tariefgroep voor vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Kifid liquidatietarief.

3.30 De consument is bijgestaan door een advocaat. De proceskosten worden daarom vastgesteld op € 800,- (2 procespunten x het tarief van € 400,- voor advocaten). De bank of de geldverstrekker dient 50% van deze kosten, dus € 400,-, aan de consument te vergoeden op een door de consument aan de bank en/of de geldverstrekker door te geven bankrekeningnummer.

Eindconclusie

3.31 De conclusie is dat (i) de geldverstrekker niet onrechtmatig heeft gehandeld bij het verrichten van het onderzoek, (ii) de opzegging van de lening door de geldverstrekker niet onrechtmatig is, (iii) de geldverstrekker en de bank verplicht zijn om de persoonsgegevens van de consument uit zowel de externe als interne registers te verwijderen en (iv) dat de consument recht heeft op een proceskostenvergoeding van € 400,-.

4. De beslissing

In dossiernummer [nummer 1]:

De commissie wijst de vordering tegen de geldverstrekker gedeeltelijk toe en bepaalt dat de geldverstrekker binnen twee weken na verzending van deze uitspraak:

- de persoonsgegevens van de consument uit het SFH-register en het incidentenregister verwijdert. Mocht er sprake zijn van een interne registratie dient deze te worden doorgehaald;
- aan de consument een proceskostenvergoeding van € 400,- betaalt op een door de consument aan de geldverstrekker door te geven bankrekeningnummer. Als de geldverstrekker dit bedrag aan de consument heeft voldaan, is de bank van deze verplichting bevrijd;

en verklaart de klacht tegen de geldverstrekker voor het overige ongegrond.

[9] Te vinden op www.rechtspraak.nl onder Reglementen, procedures en formulieren, Civiel.

In dossiernummer [nummer 2]:

De commissie wijst de vordering tegen de bank geheel toe en bepaalt dat de bank binnen twee weken na verzending van deze uitspraak:

- de persoonsgegevens van de consument uit het incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie verwijdert;
- aan de consument een proceskostenvergoeding van € 400,- betaalt op een door de consument aan de bank door te geven bankrekeningnummer. Als de bank dit bedrag aan de consument heeft voldaan, is de geldverstrekker van deze verplichting bevrijd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage 1- Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

"Artikel 2 Verplichtingen van de hypotheekgever

Hypotheekgever is verplicht:

1. Het onderpand:

a. behoorlijk en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften te gebruiken;

b. in goede staat te houden en tijdig alle daartoe vereiste maatregelen te nemen en tijdig alle daartoe vereiste werkzaamheden te (laten) verrichten;

c. op zijn kosten te laten (hertaxeren) indien geldgever heeft aangegeven dit wenselijk te achten; (...)

9. geldgever terstond in kennis te stellen van:

(...)

- *Iedere andere omstandigheid van feitelijke of juridische aard die tot uitwinning van het onderpand kan leiden, waardoor de zekerheidwaarde van het onderpand kan verminderen, of die voor geldgever in verband met haar hypotheekrecht van belang kan zijn.*

(...)

Hoofdstuk Geldleningen

(…)

Arrikel 20 Geld op een bouwrekening (bouwdepot)

1. Alleen wanneer de geldlening bestemd is voor een (nieuwe nog te bouwen woning of te verbouwen woning en na goedkeuring van geldgever, wordt het geldleningbedrag geheel of gedeeltelijk naar een bouwrekening overgeboekt. Over een tegoed op de bouwrekening mag uitsluitend met toestemming van geldgever worden beschikt. (...)

3. Door u (van uw aannemer) ontvangen rekeningen voor de bouw of verbouwing dient u naar geldgever te sturen. Dit kunnen ook kopieën zijn. Deze rekeningen dienen samen met de door u ondertekende 'declaratielijst bouwrekening' door u naar geldgever te warden gestuurd. Deze declaratielijst kunt u downloaden van www.obvion.nl of vraag ernaar bij uw tussenpersoon. Geldgever toetst of deze rekeningen aan onder meer de door u opgegeven verbouwingsspecificatie. Ook toetst geldgever of de waarde van het onderpand voldoende is toegenomen door de zaken en/of werken waarop de rekeningen betrekking hebben. Wanneer deze ingediende rekeningen voor geldgever akkoord zijn, boekt geldgever de blijkens deze rekeningen verschuldigde bedragen over den crediteur van de rekeningen of aan de geldnemer als deze de rekeningen reeds heeft voldaan. Dit geldt alleen als het tegoed op de bouwrekening toereikend is. Meerwerknota's worden door geldgever alleen voldaan als dit meerwerk bekend was bij het uitbrengen van de offerte voor uw geldlening. (...)

6. Vanaf het moment dat de bouwrekening is geopend mag deze maximaal twee jaren lopen. Na het verstrijken van deze looptijd mag geldgever het tegoed gebruiken voor extra oplossing van de geldlening, zonder dat u daarvoor een boete wegens vervroegde aflossing verschuldigd bent.

(…)

Artikel 30 Opeisingsgronden

Geldnemer is in verzuim, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien en zodra een van de in dit artikel genoemde opeisingsgronden zich voordoet:

1. Al hetgeen geldgever van geldnemer te vorderen heeft is in zijn geheel onmiddellijk opeisbaar indien:

a. geldnemer en/of de (derde-) hypotheekgever een of meer van zijn uit deze Algemene Voorwaarden, de hypotheekakte dan wel de akte van geldlening voortvloeiende verplichtingen niet, niet-tijdig, of niet behoorlijk nakomt en deze dus niet doet wat met de geldgever is afgesproken;

b. geldnemer en/of de (derde-) hypotheekgever de geldgever iets heeft medegedeeld dat niet waar of onvolledig is, dan wel geldnemer en/of de (derde-)hypotheekgever aan de geldgever iets niet heeft medegedeeld wat voor de geldgever wel belangrijk kan zijn; (...)

Bijlage 2 - 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 (…)

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.

Bijlage 3 - 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.

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.*