Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0185
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registraties interne registers. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en haar Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar vanwege de betrokkenheid van de consument bij een hypothecaire financieringsaanvraag met behulp van vervalste rekeningafschriften. Hiernaast heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd. De consument heeft directe betrokkenheid bij de aanvraag ontkend en gevorderd dat haar gegevens uit de registers worden verwijderd en de bankrelatie wordt hersteld. De commissie heeft de klacht en de daarop gebaseerde vorderingen afgewezen. De registraties acht de commissie rechtmatig en proportioneel, ook voor wat betreft de duur daarvan. De bank heeft gegeven de omstandigheden geen misbruik gemaakt van haar recht de bancaire relatie te beëindigen.

1. De procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument 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 houdt een betaalrekening bij de bank aan en maakt daarbij gebruik van de Rabo App.

2.2 De consument heeft de ABN-AMRO Bank, bij wie zij een hypothecaire financieringsaanvraag had ingediend, printscreens aangeleverd van haar betaalrekening uit de Rabo App. Op die printscreens stonden van X afkomstige salarisbijschrijvingen over de maanden juni, juli en augustus 2020.

2.3 De ABN- AMRO Bank heeft de bank benaderd met het verzoek de juistheid van die transacties na te gaan. Uit het vervolgens door de bank uitgevoerde onderzoek bleken die transacties niet in haar administratie voor te komen; transacties van of naar X zijn niet in de bankadministratie aangetroffen. De bank heeft de consument hierna op de hoogte gebracht van de uitslag van dit onderzoek namelijk dat de printscreens uit de Rabo App zijn vervalst.

2.4 In een reactie hierop heeft de consument de bank op 6 oktober 2020 gemaild:

"(…)Ik wil allereerst aangeven dat ik het inkomen die ik verdien via [naam] X niet nodig heb voor mijn huidige aanvraag. Ik heb voldoende inkomen uit mijn eenmanszaak en box 3 inkomen.
(…)
Ik ga mijn salaris periodiek ontvangen. De aangifte gaat eindejaar uitgevoerd worden, zo heb ik dat afgesproken met mijn werkgever.
(…)
De adviseur van [naam hypotheekadviseur] vroeg naar bewijs van inkomen op mijn rekening. Ik had het met een vriend hierover. Hij gaf aan dat hij het kon regelen. Verder bleef het daarbij. Ik had verder geen idee hoe hij het zou regelen. Ik dacht dat er eventuele formulieren/documentatie mogelijk zou zijn om zoiets te kunnen toelichten. Ik ben tussentijds ziek geweest in het buitenland. Hij heeft het rechtstreeks naar mijn ex-partner toegestuurd. Wegens mijn slechte contact met mijn ex-partner heeft hij de documenten verder niet gecommuniceerd met mij en hij heeft het doorgestuurd naar [naam hypotheekadviseur]. *Echter was dit niet de bedoeling, want zowel mijn ex-partner als ik zouden het niet toelaten om zo'n onbenullig document in te zenden. Mijn vriend was niks anders dan aan het 'ouwehoeren' en had ook totaal geen inzicht in eventuele gevolgen. Na dat ik dit heb vernomen heb ik nu ook geen contact meer met hem.*
Er is absoluut geen sprake van opzet en daarnaast heb ik het inkomen niet nodig bij deze aanvraag. U kunt dit na calculeren, want ik heb voldoende inkomen uit mijn BOX-3 belegging.(…)"

2.5 De consument heeft bezwaar aangetekend tegen de opname van haar persoonsgegevens in de interne registers van de bank per 15 februari 2021 voor de duur van acht jaar vanwege betrokkenheid bij een frauduleuze kredietaanvraag met vervalste documenten (valsheid in geschrift en oplichting). De bank heeft dit bezwaar, mede naar aanleiding van de uitkomst van onderzoek door de afdeling Global Compliance Financial Economic Crime, gemotiveerd afgewezen. Kort gezegd heeft de bank daarbij aangevoerd de verklaring van de consument (zoals hiervoor onder 2.4 gedeeltelijk geciteerd) niet plausibel te achten omdat: het de consument is die toegang heeft tot de betaalrekening en de rekeninggegevens; het de consument is die belang heeft bij de kredietaanvraag omdat het krediet aan haar wordt verstrekt; de consument geen plausibele verklaring heeft gegeven voor haar betrokkenheid bij de frauduleuze financieringsaanvraag; de consument het incident niet ontkent en een derde haar documenten heeft laten regelen; de aanpassingen op de printscreens doelbewust moeten zijn gedaan om het krediet te verkrijgen. De bank heeft verder geschreven vanwege de ernstige twijfels over de integriteit van de consument op geen enkele wijze meer zaken met haar te willen doen.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de registraties van haar persoonsgegevens in de interne registers van de bank en over de beëindiging van haar bankrelatie. De consument heeft naast hetgeen ze heeft toegelicht over de vanwege de kredietaanvraag ingestuurde stukken, aangevoerd dat ze haar naam wil zuiveren, mogelijk naïef is geweest, al heel lang bij de bank bankiert, belang heeft bij behoud van de rekeningen vanwege haar eenmanszaak, nooit eerder met politie en justitie in aanraking is geweest en niet kan accepteren dat zij als fraudeur wordt weggezet. De consument stelt tot slot dat het haar niet is gelukt elders een betaalrekening te openen en ze niet voldoet aan de voorwaarden om een basisbankrekening te openen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die beantwoord moet worden is of de persoonsgegevens van de consument op juiste gronden zijn opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR van de bank en de bankrelatie mocht worden beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank het recht had hiertoe over te gaan. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch kader Gebeurtenissenadministratie en IVR

3.2 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens die daarin zijn verwerkt met het oog op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en die om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. Door opname van verwijzingsgegevens in het IVR kan de eigen organisatie van de bank op die informatie opmerkzaam worden gemaakt. De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts dan gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

3.3 In deze procedure moet geoordeeld worden over de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens. De bank heeft namelijk de persoonsgegevens geregistreerd omdat de consument bij valsheid in geschrift en oplichting betrokken zou zijn. Een dergelijke verwerking is rechtmatig als en voorzover dit noodzakelijk is voor de belangen van de bank, tenzij de belangen of grondrechten van de consument zwaarder wegen dan de belangen van de bank.[1] Een dergelijke verwerking door de bank is rechtmatig als het strafbare feiten betreffen die jegens de bank zijn gepleegd.[2]

3.4 Bovendien heeft de Hoge Raad over de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens bepaald dat die gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij als een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van de wet kunnen dragen. Als maatstaf heeft hierbij te gelden dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, oftewel: de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens moeten in voldoende mate vaststaan.[3]

Mocht de bank in dit geval de persoonsgegevens voor 8 jaar registreren?

3.5 Allereerst heeft de bank haar stelling dat de consument betrokken is geweest bij de valsheid in geschrift en/of oplichting voldoende bewezen. De bank heeft aangetoond dat de op de printscreens vermelde transacties niet in haar administratie voorkomen, hetgeen niet door de consument is weersproken. Verder heeft de bank gemotiveerd toegelicht de verklaring van de consument over haar betrokkenheid bij de vervalsing niet plausibel te achten, zie hetgeen hierover onder 2.6 is vermeld. De commissie volgt de bank hierin.

---

[1] Zie de in de bijlage opgenomen artikelen: artikel 10 AVG in combinatie met artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG.
[2] Zie het in de bijlage opgenomen artikel 33 UAVG lid 2 sub b.
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NK:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Het is de consument immers die voordeel en belang heeft bij het welslagen van haar financieringsaanvraag. Door deze te (laten) voorzien van vervalste stukken, staat haar betrokkenheid daarbij in voldoende mate vast. Deze betrokkenheid heeft de consument niet ontzenuwd met haar hiervoor onder 2.4 geciteerde verklaring. De commissie is derhalve van oordeel dat vast is komen te staan dat voldaan is aan de hiervoor onder 3.3 en 3.4 toegelichte maatstaf inhoudende dat de vastgestelde gedragingen van de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden fraude opleveren van (mede)plegen van althans medeplichtigheid aan het plegen van valsheid in geschrift en/of oplichting. Het verzoek van de consument om haar persoonsgegevens uit de interne registers te verwijderen moet dan ook worden afgewezen.

3.6 Bij het beantwoorden van de vraag of de registraties proportioneel zijn, dient het belang van de financiële sector bij de registraties te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registraties, die in dit geval op acht jaar is gesteld, niet disproportioneel zijn.[4] De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registraties van de gegevens van de consument in het IVR zwaarder weegt dan hetgeen door de consument is aangevoerd over het mogelijke negatieve effect van de registraties. Hierbij is van belang dat de registraties zuiver intern zijn: financiële instellingen die geen deel uit maken van de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt hebben geen toegang tot de registers. Dit betekent dus dat de consument niet belemmerd wordt om bij een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan. Wat de duur van de registraties betreft is niet gebleken van omstandigheden aan de zijde van de consument die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in haar belangen wordt geraakt door de interne registraties van haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

Herstel bankrelatie?

3.7 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de commissie van oordeel dat de bank gegeven de omstandigheden in dit geval geen misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contractuele bevoegdheid de bankrelatie met de consument te beëindigen. Anders dan de consument heeft gesteld is het voor haar mogelijk om zonder hulpverleningsinstantie een basisbankrekening aan te vragen.[5]

[4] Zie geschillencommissie Kifid, nr. 2016-302 onder 4.9.

[5] Zie basisbankrekening.nl waarin onder het kopje 'veel gestelde vragen' wordt ingegaan op het zonder hulpverleningsinstantie aanvragen van een dergelijke rekening.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 / de algemene voorwaarden/ de overeenkomst / …

<u>Relevante artikelen uit de AVG</u>:

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.

<u>Relevante artikelen uit de UAVG:</u>

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkings-verantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
(…)
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:
(…)
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 (…)

Relevante artikelen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010:

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens
4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)
4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(…)
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
(…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens
5.1 Algemeen
5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten: (…)
d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
f. het beheren van de relatie met de Cliënt.
(…).
5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen
5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst;

(iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.
Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.
(…)
Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie
(…)
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.