Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-40 d.d. 22 januari 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft ten tijde van haar dienstbetrekking bij de bank een bankverklaring voor eigen gebruik van onjuiste gegevens voorzien. Naar aanleiding hiervan is de arbeidsovereenkomst beëindigd en heeft de bank de persoonsgegevens van Consument in het interne verwijzingsregister (IVR) opgenomen. Consument vordert verwijdering van haar gegevens uit het IVR. De Commissie oordeelt dat gelet op de omstandigheden van de onderhavige kwestie een registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR door Aangeslotene aanvaardbaar is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Merwestroom U.A. , gevestigd te Hardinxveld-Giessendam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 2 januari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief voor zitting van (de advocaat van) Consument van 6 december 2013.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument is tussen 1973 en 2011 in diverse functies werkzaam geweest bij Aangeslotene. Op het laatst is zij werkzaam geweest als A-adviseur. In een van haar vorige functies behoorde het opstellen van bankverklaringen tot haar werkzaamheden.

3.2. Consument heeft medio 2007 een affectieve relatie gekregen met X. Consument en X hebben samen in B een huis gekocht, welk zij zouden gaan verhuren. In juni 2008 is de relatie tussen Consument en X geëindigd.

3.3. In verband met een gerechtelijke procedure tussen Consument en X in B heeft de advocaat van Consument haar (om praktische redenen) verzocht om een bankverklaring waaruit blijkt welke bedragen zij aan X heeft betaald. Consument heeft in dit kader zelf een conceptbankverklaring opgesteld en deze op 8 november 2010 ter controle aan de procescontroller gegeven. Hij heeft deze verklaring aan de directeur bedrijfsmanagement gegeven en op 9 november 2010 is de bankverklaring afgegeven.

3.4. Nadien is geconstateerd dat in de betreffende bankverklaring bij de omschrijving van de betalingen onjuiste gegevens zijn opgenomen voor wat betreft de omschrijving van het doel van de betalingen. Het bankafschrift vermeldde "*X aanbetaling Ford*" en "*For futher credit*" terwijl in de bankverklaring "*loan*" respectievelijk "*Repayment Mortgage*" stond. X heeft Aangeslotene hierover ingelicht en haar beschuldigd van valsheid in geschrifte. Aangeslotene heeft Consument uiteindelijk op non-actief gezet. De rechtbank heeft de arbeidsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene ontbonden, waarbij een ontslagvergoeding is betaald. Daarnaast heeft Aangeslotene op 9 februari 2011 aangifte jegens Consument ter zake van oplichting gedaan. Het OM heeft de zaak inmiddels geseponeerd.

3.5. Aangeslotene heeft Consument in september 2011 opgenomen in haar interne verwijzingsregister (hierna: het IVR) in het onderdeel Pre-Employment screening (dit onderdeel wordt geraadpleegd bij eventuele indiensttreding bij een onderdeel van de Rabobank-organisatie) voor een periode van acht jaar. Consument heeft bezwaar gemaakt tegen de opname in het IVR. Aangeslotene heeft dit bezwaar van de hand gewezen. In de brief van 17 oktober 2011 van Aangeslotene aan de advocaat van Consument heeft Aangeslotene in het kader van de opname in het IVR onder andere het volgende geschreven:

Wat is er gebeurd?

(naam Consument) heeft een tweetal bankverklaringen vervalst. Mevrouw geeft de omschrijvingen op de bankverklaring veranderd. Zij heeft daarna deze vervalste bankverklaringen gebruikt in een rechtszaak in een privékwestie. De bank heeft hiervan aangifte gedaan. Op basis van genoemde feiten zin de persoonsgegevens van mevrouw opgenomen in het interne incidentenregister in het onderdeel Pre-Employment screening.

3.6. Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol '*Incidentenwaarschuwings-systeem financiële instellingen*', gedateerd januari 2005 (hierna: het protocol), onderschreven en is gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van personen vast te leggen in het daarbij behorende IVR. Het IVR is raadpleegbaar door de organisatie van de desbetreffende financiële instelling. Het protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

5.2 Vastlegging

In het intern verwijzingsregister kunnen uitsluitend verwijzingsgegevens worden opgenomen van (rechts)personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in het incidentenregister en die een risico vormen voor (de organisatie van) de deelnemer. Daarbij kunnen de navolgende criteria als richtsnoer gelden:

- *(redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe;*
- *(redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers.*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Primair vordert Consument verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR alsmede veroordeling van Aangeslotene in de kosten van de procedure.
Subsidiair vordert Consument verkorting van de duur van de opname in het IVR alsmede veroordeling van Aangeslotene in de kosten van de procedure.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- er bestaat geen grondslag voor opname in het IVR. Consument heeft abusievelijk de onjuiste gegevens in de bankverklaring opgenomen; het was een vergissing. Het ging slechts om concepten. Bovendien is de bankverklaring uiteindelijk niet gebruikt in de gerechtelijke procedure tussen Consument en X;
- Aangeslotene heeft Consument onvoldoende geïnformeerd over de registratie in het IVR;
- Aangeslotene maakt oneigenlijk gebruik van het IVR: in ruil voor de betaling van een ontslagvergoeding wil Aangeslotene voorkomen dat Consument in dienst kan treden bij een andere Rabobank. Daarom heeft Aangeslotene Consument opgenomen in het IVR; en
- de opname in het IVR belemmert Consument bij het vinden van een nieuwe baan omdat de gehele Rabobank-organisatie het IVR kan raadplegen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of voldaan is aan de criteria voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR, zoals omschreven in het protocol.

5.2. Het protocol geeft – onder meer – criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het incidentenregister. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden IVR te handelen conform het protocol.

5.3. Blijkens artikel 5.2 van het protocol kunnen in het IVR gegevens worden opgenomen van personen die een risico vormen voor de (organisatie van) Aangeslotene. In dat kader noemt het protocol een tweetal criteria als vermeld in rechtsoverweging 3.6. De Commissie is van oordeel dat de inhoud van de in het geding gebrachte brief van 17 oktober 2011 en van de processtukken van de zijde van Aangeslotene voldoende inzicht geven in de gronden waarop Aangeslotene tot de registratie van de

persoonsgegevens van Consument in het IVR is overgegaan. Naar het oordeel van de Commissie kunnen de gestelde feiten de registratie dragen. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

5.4. Ten aanzien van de brief van 17 oktober 2011 is de Commissie van oordeel dat tussen partijen geen misverstand kon bestaan dat de registratie van Consument in het IVR betrekking heeft op de conceptbankverklaring die Consument heeft opgesteld en waarin onjuiste gegevens zijn opgenomen. Voor zover Consument klaagt dat Aangeslotene haar te laat en/of onvoldoende heeft geïnformeerd over de registratie geldt het volgende. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende heeft gesteld om te kunnen aannemen dat Aangeslotene niet heeft voldaan aan de op haar rustende verplichting Consument te informeren. Gesteld noch gebleken is dat Consument in enig relevant belang geschaad is doordat Aangeslotene haar eerst op 17 oktober 2011 geïnformeerd heeft over de in september 2011 gedane registratie.

5.5. Vaststaat dat op de door Consument opgestelde conceptbankverklaring een tweetal omschrijvingen niet overeenkomt met de omschrijvingen op het bankafschrift. De Commissie overweegt dat Consument uit hoofde van haar huidige functie geen bankverklaring mocht opstellen. Nu zij als bankemployee de conceptbankverklaring heeft opgesteld en deze op haarzelf betrekking had, had van haar mogen worden verwacht dat zij de gegevens correct had overgenomen, zeker gezien haar voorgaande functies bij Aangeslotene. De Commissie acht deze gedraging laakbaar. Dat de onjuiste vermeldingen volgens Consument allemaal een vergissing betroffen en dat deze verklaring uiteindelijk niet in de gerechtelijke procedure is gebruikt doet daar niets aan af. De Commissie acht het bovendien van groot belang dat in een organisatie een tekeningsbevoegde moet kunnen vertrouwen op hetgeen een employee heeft voorbereid. Dat vertrouwen is in ernstige mate beschaamd.

5.6. Met Aangeslotene is de Commissie van oordeel dat het evident is dat gedragingen van Consument, namelijk het opstellen van een onjuiste conceptbankverklaring, kunnen leiden tot benadeling van Aangeslotene. Een dergelijke handeling is onder de hiervoor vermelde omstandigheden in die mate laakbaar dat registratie in het IVR gerechtvaardigd is, zeker als in aanmerking genomen wordt dat de registratie alleen raadpleegbaar is in het kader van de screening van een nieuwe employé binnen de Rabobank-organisatie.

5.7. Hoewel de Commissie begrijpt dat de opname in het IVR, ondanks dat dit enkel door Aangeslotene en de aan haar verbonden rechtspersonen/entiteiten kan worden geraadpleegd, verstrekkende persoonlijke gevolgen voor Consument kan hebben (immers indiensttreding binnen de Rabobank-organisatie is vrijwel uitgesloten), is dat voor de Commissie geen reden om in dit geval de persoonsgegevens van Consument te laten verwijderen. Consument wordt overigens niet belet een arbeidsovereenkomst buiten de organisatie van Aangeslotene aan te gaan.

5.8. Nu Consument onvoldoende aanknopingspunten heeft gegeven waarom de duur van de opname in het IVR zou moeten worden verkort, acht de Commissie geen termen aanwezig om de duur van de opname van de gegevens van Consument in het IVR te beperken.

5.9. Voorts verwijt Consument dat Aangeslotene oneigenlijk gebruik maakt van het IVR. De door Consument gemaakte verwijten zijn echter onvoldoende duidelijk en concreet. De Commissie is van oordeel dat reeds op die grond het verwijt geen grondslag vormen voor gehele of gedeeltelijke toewijzing van de vordering.

5.10. Het voorgaande brengt mee dat Aangeslotene in redelijkheid de persoonsgegevens van Consument in het IVR heeft mogen opnemen en om die reden wordt de vordering van Consument afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.