Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-944 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met valsheid in geschrift en oplichting heeft de Bank in augustus 2019 de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaren geregistreerd in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR. In februari 2020 heeft de Bank de duur van registraties in het Incidentenregister en het EVR verkort naar vijf jaren. Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegeven uit al deze registers, althans verkorting van de duur van de registraties. De Commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van Consument in deze registers voldoende grond aanwezig is. De Bank moet de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR echter verkorten naar drie jaren. De duur van de registraties van vijf jaren in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR is naar het oordeel van de Commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 21 april 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de pleitnota van Consument (tijdens de hoorzitting overgelegd).

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 22 augustus 2019 heeft Consument bij een dochteronderneming van de Bank een omzetting van een autofinanciering naar een persoonlijke lening van € 12.700,- aangevraagd (hierna: de Kredietaanvraag). Bij de Kredietaanvraag heeft Consument – voor zover relevant – een rekeningafschrift van de Bank over de periode 29 juni 2019 tot en met 31 juli 2019 op naam van Consument (hierna: het Rekeningafschrift) gevoegd.

2.2 De Bank heeft de Kredietaanvraag afgewezen.

2.3 Op 30 augustus 2019 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaren geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).

2.4 Op 30 augustus 2019 heeft de Bank aan Consument een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

> *"(…) Wij hebben uw gegevens opgenomen in ons Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister (EVR). In deze brief leest u meer over de opname van uw gegevens in deze registers. (…)*
>
> ***Waarom zijn uw gegevens opgenomen in deze registers?***
> *Wij hebben vastgesteld, dat u betrokken bent (geweest) bij een gebeurtenis die een risico vormt of kan vormen voor de belangen, integriteit of veiligheid van ABN AMRO of haar cliënten of medewerkers of voor de financiële sector als geheel. (…)*
>
> ***Wat is het gevolg van opname van uw gegevens in het Incidentenregister?***
> *(…) Na 8 jaar worden uw gegevens uit het Incidentenregister verwijderd. (…)*
>
> ***Wat is het gevolg van opname in het Extern Verwijzingsregister?***
> *(…) Er kan u bijvoorbeeld een product of een baan bij een bank worden geweigerd. Na 8 jaar worden uw gegevens uit het Extern Verwijzingsregister verwijderd. (…)"*

2.5 Op 24 september 2019 heeft Consument aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

> *"(…) Ik verzoek u mijn vriendin en mij de reden op te geven waarom wij in de in aanhef genoemde registers zijn geplaatst. Helaas ontbreekt deze geheel in de door ons ontvangen brieven. (…)"*

2.6 Op 23 januari 2020 heeft de Advocaat van Consument (hierna: de Advocaat) aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Cliënten stellen zich op het standpunt dat de registraties niet in overeenstemming is met de Algemene verordening Gegevensbescherming en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen . Niet wordt voldaan aan (een van) de criteria uit het PIFI voor opneming in ieder geval het EVR. Voorts stellen zij zich op het standpunt dat de ABN AMRO het proportionaliteitsbeginsel niet, dan wel onvoldoende, heeft toegepast.

(…) ABN AMRO kan 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, opnemen 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) (…)

c) (…)

(…) Voor opname in het EVR dient in voldoende mate vast te staan dat de betreffende persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). (…)

In het geval van cliënten is dit niet aan de orde. Zij betwisten zich op enigerlei schuldig te hebben gemaakt aan fraude dan wel enig ander strafbaar feit. (…) Op geen enkele wijze blijkt van dergelijk afdoende bewijs. (…)

Op basis hiervan verzoeken cliënten verwijdering van de hen betreffende persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister, subsidiair uit in ieder geval het EVR. (…)"

2.7 Op 25 februari 2020 heeft de Bank aan de Advocaat een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Op 22 augustus 2019 hebben wij op naam van cliënten een kredietaanvraag ontvangen voor een persoonlijke lening van EUR 12.700,00. Bij de kredietaanvraag zijn onder andere de loonstrook en het bankafschrift van de heer [achternaam Consument] overlegd.

(…) Uit het onderzoek is gebleken dat het bankafschrift is vervalst. Op het afschrift is een afschrijving van EUR 47,59 verwijderd. Dit betreft een aflossing van een DUO lening. (…)

Hierop heeft ABN AMRO besloten de persoonsgegevens van de heer [achternaam Consument] in het EVR te registreren. (…)

(…) Vanwege de ernst van de gepleegde feit, namelijk valsheid in geschrifte en poging tot oplichting, is ABN AMRO van mening dat het belang om de financiële sector te waarschuwen zwaarder weegt dan de persoonlijke belangen van cliënt.

Wij begrijpen dat een EVR registratie verstrekkende gevolgen heeft. Aan de hand van uw verzoek hebben wij dan ook (opnieuw) een proportionaliteitsafweging gemaakt en hebben besloten de registratietermijn te verlagen van acht naar vijf jaar. Dit houdt in dat de registratie op 30 augustus 2024 automatisch wordt verwijderd uit het EVR. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidentenregister en het EVR en anderzijds uit het IVR. Daarnaast vordert Consument van de Bank vergoeding van zijn advocaatkosten van € 1.923,90.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument zijn onterecht. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan valsheid in geschrift dan wel (poging tot) oplichting. Consument heeft nooit de intentie gehad om te frauderen.
- De lening van Consument bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: de DUO-lening) was niet van invloed op de beoordeling van de Kredietaanvraag.
- De Bank heeft geen schade geleden door de handelwijze van Consument.
- Het heeft maanden geduurd – pas na inschakeling van de Advocaat – alvorens de Bank Consument heeft geïnformeerd over de redenen van de registraties.
- Consument wordt door de registraties disproportioneel geraakt in zijn belangen. Door de registraties kunnen Consument en zijn partner geen lening afsluiten voor de koop van een nieuwe auto. De financiële gevolgen voor Consument zijn erg groot, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een nieuwe woning of de verbouwing van de huidige woning van Consument en zijn partner.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. Daarna zal de Commissie beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is om de advocaatkosten van Consument te vergoeden.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister

4.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor Consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de Bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

4.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van Consument (30 augustus 2019) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

4.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het EVR?

4.5 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat in voldoende mate vaststaat dat Consument heeft gefraudeerd. Volgens de Bank heeft Consument een afschrijving van € 47,59 op het Bankafschrift verwijderd. Dit betreft een aflossing door Consument van de DUO-lening. De Bank is van mening dat Consument hiermee artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) ('valsheid in geschrift') heeft overtreden. De Bank heeft toegelicht dat deze aanpassing van invloed zou zijn geweest op de Kredietaanvraag. Tegenover het standpunt van de Bank heeft Consument aanvankelijk aangevoerd dat hij nooit de intentie heeft gehad om te frauderen en dat de DUO-lening niet van invloed zou zijn geweest op de Kredietaanvraag. Volgens Consument heeft de Bank bovendien geen schade geleden door zijn handelwijze.

4.6 De vraag die beantwoord moet worden, is of de door Bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan fraude opleveren en de Bank dus in redelijkheid tot de registratie van de persoonsgegevens van Consument over heeft kunnen gaan. Daarbij is het aan de Bank om te bewijzen dat sprake is van deze zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld.

4.7 De Commissie is van oordeel dat de Bank het standpunt heeft mogen innemen dat Consument met opzet op het Bankafschrift het bedrag van € 47,59 met betrekking tot de DUO-lening heeft verwijderd, teneinde daarmee te voorkomen dat de Kredietaanvraag om die reden zou worden afgewezen dan wel tegen een hoger tarief verstrekt zou worden. Redengevend hiervoor is dat Consument dat op de zitting met zoveel woorden heeft erkend. Consument was alleen van mening dat de manipulatie van het Bankafschrift niet van invloed was op de Kredietaanvraag en dat de Bank hierdoor ook geen schade heeft geleden. Die argumenten kunnen Consument echter niet baten. Ter zitting heeft de Bank in dit verband toegelicht dat de Kredietaanvraag zonder de manipulatie weliswaar zou worden gehonoreerd, maar tegen een hoger tarief. De manipulatie was dus van invloed op de Kredietaanvraag.

Dat de Bank geen schade heeft geleden als gevolg van de gemanipuleerde Kredietaanvraag, wat hier verder ook van zij, doet aan de opzet van Consument om het Bankafschrift te vervalsen niet af. Dat betekent dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR voldoet aan de hiervoor onder 4.4 weergegeven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

4.8 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. Ook mag de duur van de registratie, die in casu vijf jaren is, niet disproportioneel zijn. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-302 onder 4.9. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank. In dat verband heeft Consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registraties van zijn persoons-gegevens. Door de registraties kunnen Consument en zijn partner geen lening afsluiten voor de koop van een nieuwe auto. De financiële gevolgen voor Consument zijn erg groot, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een nieuwe woning of de verbouwing van de huidige woning van Consument en zijn partner. Daartegenover heeft de Bank aangevoerd dat Consument willens en wetens een studieschuld heeft willen verzwijgen door middel van het vervalsen van het Bankafschrift. Volgens de Bank heeft Consument bovendien niet toegegeven dat hij het Bankafschrift gemanipuleerd heeft toen de Bank Consument hiermee confronteerde en heeft Consument geen spijt betuigd van zijn daad. De Commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de Bank dient te prevaleren. Daarbij heeft de Commissie in aanmerking genomen dat de Bank ervan mocht uitgaan dat Consument de informatie die hij ten behoeve van de Kredietaanvraag bij de Bank had aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de Commissie te herleiden tot een *fundamentele* eis in het maatschappelijk verkeer. Zie ook Rechtbank Oost-Brabant 31 december 2019, ECLI:NL:RBOBR:2019:7589, rechtsoverweging 4.8, en Geschillencommissie Kifid 2020-148 onder 4.6.

Tussenconclusie

4.9 Uit al het voorgaande volgt dat de Bank de persoonsgegevens van Consument niet uit het EVR hoeft te verwijderen.

4.10 De Commissie constateert dat de Bank de duur van de registratie in het EVR heeft verkort tot vijf jaren (verweerschrift, p. 2).

De Commissie ziet echter aanleiding de duur van de registratie verder te verkorten en wel om de volgende redenen. Op de zitting heeft Consument erkend dat hij het Bankafschrift heeft vervalst. Nu de Bank jegens Consument bovendien zeer gebrekkig heeft gecommuniceerd over de reden van de registratie van zijn persoonsgegevens (pas na vijf maanden kreeg Consument antwoord op zijn vraag wat de grondslag was van de registratie), acht de Commissie een verkorting van de duur van de registratie in het EVR tot drie jaren proportioneel.

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

4.11 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat de Bank de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot drie jaren.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

4.12 Vervolgens is de vraag aan de orde of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het *interne* waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De Commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van de persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in deze registers is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

4.13 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke fraude.

Volgens artikel 10 AVG in verbinding 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 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 te eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

4.14 De hiervoor onder 4.4. genoemde maatstaf dat heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan, is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens. Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, onder 8.2, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-061 onder 4.6 en 2019-1076 onder 4.5. Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Mocht de Bank de persoonsgegeven van Consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

4.15 Aangezien de Commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met *externe* werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan. Daarbij acht de Commissie voor deze registraties met *interne* werking een registratieduur van vijf jaren proportioneel. Daarvoor is het volgende redengevend. Vaststaat dat de Bank de duur van de interne registraties heeft verkort naar vijf jaren (verweerschrift, p. 2). Van belang is echter dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver *intern* zijn. De registraties hebben tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben echter geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan.

4.16 Het rechtsbeginsel van 'subsidiariteit' houdt in dat een maatregel uitsluitend is toegestaan indien met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan.

De Commissie overweegt in dit verband dat een lichtere andere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is, zodat voldaan is aan het beginsel van subsidiariteit.

Is de Bank gehouden om de advocaatkosten van € 1.923,90,- aan Consument te vergoeden?

4.17 Vervolgens komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de Bank gehouden is de advocaatkosten van € 1.923,90 aan Consument te vergoeden. Volgens de *Vergoedings-regeling buitengerechtelijke incassokosten* van Kifid geldt dat toewijzing van buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend mogelijk is, als is voldaan aan de 'dubbele redelijkheidstoets'. De eerste vraag van deze toets betreft de vraag of het redelijk was om kosten te maken voor buitengerechtelijke handelingen en welke buitengerechtelijke handelingen voor aparte vergoeding in aanmerking komen. De tweede vraag betreft de vraag of de *omvang* van de gemaakte of in rekening gebrachte kosten redelijk is. De Commissie is van oordeel dat het redelijk was dat Consument buitengerechtelijke kosten heeft gemaakt. De Bank heeft immers niet gereageerd op de vraag in de brief van Consument van 24 september 2019, hiervoor opgenomen onder 2.5, wat de reden was voor de registraties van zijn persoons-gegevens. Daarbij kan in het midden blijven of de hoogte van de advocaatkosten redelijk was. Volgens de staffel van de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten heeft Consument slechts recht op een lager bedrag. De Commissie zal € 50,- aan buiten-gerechtelijke incassokosten toewijzen (tarief I).

Conclusie

4.18 De conclusie is dat de Bank niet gehouden is de persoonsgegevens van Consument uit het EVR, het Incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te verwijderen. De Bank is wel verplicht de duur van de registraties in de externe registers te verkorten tot drie jaren.

5. Beslissing

De Commissie:

– beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registraties van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister in die zin aanpast dat deze persoonsgegevens drie jaren na inschrijving vervallen;

– beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de buitengerechtelijke incassokosten van € 50,- aan Consument betaalt;

– wijs het meer of anders gevorderde af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.