Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0375

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. J. van der Beek, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft de gegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar, omdat de bank vermoedt dat de consument een dienstverband heeft gefingeerd, onjuiste gegevens heeft verstrekt en het bouwdepot oneigenlijk heeft gebruikt. Ook heeft zij de bancaire relatie met de consument opgezegd. De consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit deze registers worden verwijderd, dan wel dat de registratieduur wordt verkort en dat de bancaire relatie wordt hersteld. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR deels moet aanpassen. Voor het overige zijn de registraties proportioneel en hoeft de bank deze niet te verwijderen of de duur daarvan te verkorten. Ook hoeft de bank de bancaire relatie niet te herstellen. De vorderingen van de consument zijn deels toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. S.M.J. Hengeveld, jurist bij ARAG. Namens de bank waren de heer [naam 1] en de heer [naam 2] aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. F.J. Laagland, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

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 hield twee betaalrekeningen aan bij de bank, eindigend op [nummer 1] en [nummer 2]. Op deze overeenkomst zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard.

2.2 De consument is sinds 2016 actief als ondernemer. Via zijn holding en zijn werkmaatschappij is hij in België actief geweest als franchisenemer van een Nederlandse franchisegever.

2.3 De consument heeft op 14 maart 2022 via zijn hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening aangevraagd van € 565.000,-, waaronder een bouwdepot van € 203.400,-. Ter onderbouwing van de hypotheekaanvraag heeft de consument onder andere twee documenten aan de bank verstrekt: een werkgeversverklaring van de franchisegever van 24 januari 2022 en een salarisstrook van de franchisegever over de maand februari 2022. Uit deze stukken volgt dat de consument per 1 januari 2022 bij de franchisegever in dienst is getreden als commercieel directeur op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

2.4 De bank heeft de consument op 30 maart 2022 een offerte voor de hypothecaire geldlening gestuurd die de consument nog dezelfde dag voor akkoord heeft ondertekend. Op 13 of 14 april 2022 heeft de bank de hypothecaire geldlening aan de consument verstrekt. De bank heeft de consument op 2 mei 2022, 8 november 2022 en 8 december 2022 schriftelijk geïnformeerd over debetstanden op de betaalrekening. De consument heeft die debetstanden ingelost. Op 9 juli 2022, 23 juli 2022, 2 augustus 2022, 11 augustus 2022, 13 oktober 2022, 18 november 2022, 30 november 2022 en 12 december 2022 heeft de bank de consument per brief, dan wel per e-mail, gewezen op de achterstand in de hypotheekbetalingen. Op 5 januari 2023 heeft de bank de consument per brief gesommeerd om de inmiddels opgelopen achterstand van € 4.933,59 binnen tien dagen te voldoen, waarbij zij tevens heeft gewezen op een mogelijke executoriale verkoop van de woning als de achterstand blijft bestaan. Tussen januari en september 2023 heeft de bank meerdere brieven aan de consument verzonden over de ontstane betalingsachterstand.

2.5 Op 14 november 2023 heeft de consument de achterstand in de hypotheekbetalingen voldaan.

2.6 In 2024 is de bank een onderzoek gestart naar de hypotheekverstrekking. Zij heeft de consument op 2 juli 2024 een aangetekende brief gezonden met vragen over opnames uit het bouwdepot. Ook heeft zij de consument in die brief verzocht om loonstroken, rekeningafschriften en een UWV-verzekeringsbericht toe te sturen. De bank heeft geen reactie van de consument ontvangen.

2.7 Op 22 augustus 2024 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat de bank zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in haar Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (hierna: EVR) voor de duur van acht jaar. Als redenen hiervoor heeft de bank opgegeven dat haar uit onderzoek is gebleken dat het dienstverband van de consument bij de franchisegever mogelijk fictief of gefingeerd is, dat op het moment dat de consument de hypotheekofferte ondertekende hij in elk geval niet meer in dienst van de franchisegever was en geen inkomen uit dat dienstverband ontving, en dat een bedrag van € 40.000,- aan onttrekkingen uit het bouwdepot niet kan worden herleid tot investeringen in de woning.

2.8 Op 12 september 2024 heeft de bank de consument een brief gezonden waarin zij aangeeft dat zij alle overeenkomsten met de consument, waaronder de hypothecaire geldlening, zal beëindigen op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden vanwege niet-integer gedrag van de consument. De bank heeft de hypothecaire geldlening opgezegd tegen 13 januari 2025.

2.9 De consument heeft in december 2024 en februari 2025 bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bancaire relatie en de opname van zijn persoonsgegevens in de registers. De consument heeft op 17 januari 2025 meerdere facturen aan de bank toegezonden ter onderbouwing van zijn bestedingen uit het bouwdepot. Op 20 februari 2025 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument. Dit heeft niet geleid tot een oplossing. Vervolgens heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de bank de bancaire relatie met de consument, en dus ook de hypothecaire geldlening, herstelt en dat de bank de registraties van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR en het IVR verwijdert, dan wel de duur van deze registraties verkort tot twee jaar. Voor deze vorderingen voert hij de volgende argumenten aan.

- De consument heeft de brieven van de bank van 2 juli 2024, 22 augustus 2024 en 12 september 2024 niet ontvangen en heeft daarom niet eerder gereageerd.
- De consument heeft nooit de intentie gehad om de bank te misleiden of om fraude te plegen. Hij was vóór 1 januari 2022 via zijn werkmaatschappij als franchisenemer van de franchisegever werkzaam in België. Door de strenge coronamaatregelen in België eind 2021 is de omzet van zijn vennootschap weggevallen. Daarom is hij per 1 januari 2022 in dienst getreden bij de franchisegever als commercieel directeur. Hij heeft zijn dienstverband bij de franchisegever enige tijd later beëindigd omdat de coronamaatregelen in België werden losgelaten, de economie weer aantrok en hij weer verder wilde als franchisenemer. De opzegbrief van 14 februari 2022, die de bank in haar bezit heeft, heeft de consument echter niet geschreven en ondertekend.

Hij vermoedt dat deze afkomstig is van de franchisegever, met wie hij inmiddels in een ernstig conflict is verwikkeld.

- Tijdens de zitting bij de commissie heeft de consument erkend dat hij op 30 maart 2022 (de datum van het ondertekenen van de offerte door de consument) niet meer in dienst was van de franchisegever. Maar hij was zich er niet van bewust dat hij dit aan de bank had moeten doorgeven. Hij had op dat moment namelijk vergelijkbare inkomsten uit werkzaamheden voor de franchisegever via zijn vennootschappen.
- De consument kan niet alle onttrekkingen uit het bouwdepot met stukken onderbouwen omdat hij een aantal offertes en correspondentie alleen via zijn e-mailadres bij de franchisenemer heeft ontvangen en verstuurd. Dit e-mailadres werd beheerd door de franchisegever en die heeft de toegang van de consument tot dit e-mailadres in mei 2024 geblokkeerd. Hij heeft geprobeerd kopiefacturen op te vragen maar niet alle aannemers hebben gereageerd. Na afloop van alle gerechtelijke procedures met de franchisegever verwacht de consument de ontbrekende onderbouwing te kunnen aanleveren. De consument kon ook niet altijd beschikken over het bouwdepot. Daarom heeft zijn vader op verschillende momenten bepaalde bedragen voor de verbouwing voorgeschoten en de consument heeft deze bedragen op een later moment terugbetaald aan zijn vader uit het bouwdepot. Verder heeft de consument aangetoond dat het overgrote deel van het bouwdepot wel is besteed overeenkomstig de voorwaarden van het bouwdepot. Dat de gelden zijn aangewend voor de woning blijkt ook wel uit het feit dat de bank de woning recentelijk heeft getaxeerd op € 700.000,-. De woning is dus aanzienlijk in waarde is gestegen.
- Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden is er geen sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument fraude heeft gepleegd. De bank baseert zich alleen op de omstandigheid dat de consument de bank op dit moment nog niet van alle gevraagde informatie heeft kunnen voorzien, en dit is onvoldoende. Daarnaast is geen sprake geweest van opzet om de bank bij de hypotheekaanvraag te misleiden. De registraties zijn onterecht.
- Een registratieduur van acht jaar is disproportioneel omdat de consument minderjarige kinderen opvoedt en hen een dak boven hun hoofd moet bieden. Nu de bank de hypothecaire geldlening heeft opgezegd, moet hij nieuwe woonruimte vinden. Door de registratie kan hij geen hypothecaire lening meer aangaan zodat hij ernstig in zijn mogelijkheden wordt beperkt.
- De beëindiging van de bancaire relatie, en daarmee samenhangend de opzegging van de hypothecaire financiering, is in de hiervoor genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De beëindiging heeft ernstige gevolgen voor de consument. De consument kan de hypothecaire financiering namelijk niet oversluiten in verband met de registraties. Dit betekent dat de woning moet worden verkocht en de consument en zijn twee kinderen op straat komen te staan.

De consument kan de overwaarde in de woning niet benutten voor huisvesting omdat de franchisegever beslag heeft gelegd op de woning. De bank moet de klantrelatie met de consument voortzetten.

Het verweer

2.11 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers mocht registreren, dat wil zeggen of de registraties juist en proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is. Daarna zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen.

3.2 Voor de werking van deze registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage bij deze uitspraak.

Registratie in het EVR

3.3 Zoals toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak kunnen de registraties in het EVR en het Incidentenregister grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft. Daarom mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[1] De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van *strafrechtelijke* persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking tegen de consument opleveren dan alleen een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit. 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 (Sv) kunnen dragen.[2] Het is aan de bank om de die feiten en omstandigheden te stellen en bij voldoende gemotiveerde betwisting te bewijzen.

[1] Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4).

Fictief dienstverband is niet komen vast te staan

3.4 De bank stelt dat de consument de werkgeversverklaring en/of de salarisstroken van januari en februari 2022 (met de franchisegever) heeft vervalst of gefingeerd, en zo een dienstverband heeft gefingeerd. Naar het oordeel van de commissie volgt dit niet uit het dossier. Uit de salarisstroken van januari en februari 2022 blijkt dat de consument recht had op een maandelijks salaris. De consument heeft met een bankafschrift van ING Bank van januari 2022 aangetoond dat op 25 januari 2022 een bedrag op zijn bankrekening is bijgeschreven van de franchisegever met daarbij de omschrijving "JANUARI 2022/Salarisbetaling". De bank heeft aangegeven dat zij van ING Bank heeft vernomen dat er in februari 2022 ook salaris van de franchisegever op de betaalrekening van de consument is bijgeschreven. De consument heeft daarnaast een plausibele verklaring gegeven voor zijn beslissing om op 1 januari 2022 in dienst te treden bij de franchisegever, namelijk de coronamaatregelen die in de tweede helft van 2021 in België zijn genomen en die hem het ondernemen als franchisenemer van de franchisegever op dat moment onmogelijk maakten. Ook de verklaring van de consument dat hij kort daarna weer is opgestart als franchisenemer, omdat de maatregelen in maart 2022 in België weer werden versoepeld, komt de commissie plausibel voor. Dat het UWV-verzekeringsbericht geen gewerkte uren als commercieel directeur voor de franchisegever in januari 2022 heeft geregistreerd, maakt dit oordeel niet anders. Een UWV-verzekeringsbericht heeft niet als doel om een dienstverband aan te tonen. De bank is er op basis van de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden niet in geslaagd de commissie ervan te overtuigen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument een dienstverband bij de franchisegever heeft gefingeerd om de bank te bewegen tot het verstrekken van de hypothecaire geldlening. De bank moet daarom de registratie van de persoonsgegevens van de consument die zien op het gefingeerd dienstverband verwijderen uit het EVR.

Niet naar waarheid verstrekken van gegevens over het dienstverband

3.5 De commissie is van oordeel dat voldoende vaststaat dat de consument op 14 maart 2022, de datum van de hypotheekaanvraag, niet (meer) in dienst was bij de franchisegever. Hiervoor is redengevend dat de consument ter zitting heeft verklaard dat hij over maart 2022 salaris heeft ontvangen uit 'zijn eigen BV', waaronder de commissie verstaat de werkmaatschappij of de holding van de consument, maar niet van de franchisegever voor zijn werk als commercieel directeur. Ook heeft de consument geen salarisstrook overgelegd van maart 2022. Ten slotte heeft hij ook niet aangetoond dat hij in maart 2022 een salarisbetaling voor zijn werk als commercieel directeur van de franchisegever heeft ontvangen. Dit alles leidt tot de conclusie dat de consument op 14 maart 2022 geen inkomen meer genoot uit het dienstverband met de franchisegever, terwijl hij dit inkomen uit dit dienstverband op dat moment wel heeft opgegeven aan de bank en dat de bank dit inkomen heeft meegenomen in de beoordeling van de hypotheekaanvraag.

Bovendien heeft de consument tijdens de zitting bij de commissie erkend dat hij op 30 maart 2022 (de datum van het ondertekenen van de offerte door de consument) niet meer in dienst was van de franchisegever.

3.6 Naar het oordeel van de commissie wist de consument dat het dienstverband voor onbepaalde tijd als commercieel directeur bij de franchisegever van belang was voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. De consument moet zich ook hebben gerealiseerd dat de vraag of hij een inkomen uit dit dienstverband had ten tijde van de hypotheek-aanvraag relevant was voor de bank. Door op 14 maart 2022, bij de aanvraag van de hypotheek, de werkgeversverklaring van de franchisegever en een loonstrook aan de bank te verstrekken én op 30 maart bij het tekenen van de offerte te doen alsof de consument op dat moment nog in loondienst van de franchisegever was, heeft de consument zich naar het oordeel van de commissie schuldig gemaakt aan het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens (artikel 227a Wetboek van Strafrecht) met als doel een hypothecaire geldlening te verkrijgen, die hij niet zou hebben verkregen als hij naar waarheid had verklaard. In voldoende mate is komen vast te staan dat de gedragingen van de consument als een strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv kunnen dragen en dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de in de registers te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate vaststaat (zie onder 3.3). Dit betekent dat aan de eerste vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI voor registratie in het EVR is voldaan.

<u>Bouwdepot</u>

3.7 De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende met stukken het standpunt van de bank heeft ontzenuwd dat hij de gelden van het bouwdepot heeft aangewend voor andere uitgaven dan waarvoor het bouwdepot is bedoeld. Dat de consument geen toegang meer heeft tot het e-mailaccount van de franchisenemer, waarin de onderbouwing volgens de consument te vinden is, komt daarbij voor zijn rekening en risico. Dit betekent dat vast is komen te staan dat de consument het bouwdepot oneigenlijk heeft gebruikt. Deze gedraging van de consument vormt een bedreiging voor de financiële belangen van de bank en voor de continuïteit en/of integriteit voor de financiële sector. De bank heeft hiermee voldoende grond voor registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR.

Subsidiariteit en proportionaliteit van de registratie en de registratieduur in het EVR

Vervolgens toetst de commissie of de bank het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel[3] voldoende in acht heeft genomen.

[3] Artikel 5.2.1. onder c PIFI

3.8 Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consumenten iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. Bij proportionaliteit gaat het om het afwegen van het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.

3.9 De commissie is van oordeel dat de EVR-registratie en de duur van acht jaar voldoen aan de subsidiariteits- en proportionaliteitsvereisten. Het doel van de registratie is in dit geval niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR, zodat de registratie voldoet aan het subsidiariteitsvereiste. De commissie begrijpt verder dat de registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. Maar het verstrekken van verouderde en daardoor misleidende informatie aan de bank ter onderbouwing van de hypotheekaanvraag is een zeer ernstig vergrijp. De bank mocht ervan uitgaan dat de financiële informatie die de consument aanleverde, op waarheid berustte. Dit betreft een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer. Ook speelt mee dat de consument vrijwel vanaf het begin van de overeenkomst achterstanden heeft laten ontstaan in de hypotheekbetalingen en dat hij voor de bank enige tijd onbereikbaar was. Het risico dat de bank loopt doordat zij een geldlening heeft verstrekt op niet actuele gegevens over een niet meer bestaand dienstverband en inkomen heeft zich daarmee ook daadwerkelijk verwezenlijkt. Verder weegt de commissie het oneigenlijk gebruik van een deel van het bouwdepot mee in het nadeel van de consument. Ten slotte weegt zij mee dat de consument, nadat hij op de hoogte was van het onderzoek van de bank, niet direct of volledig aan dit onderzoek heeft meegewerkt. De consument heeft bijvoorbeeld pas enkele dagen vóór de hoorzitting bewijs aangeleverd van de salarisbetaling van januari 2022. Tegen deze achtergrond heeft de consument naar het oordeel van de commissie te weinig gesteld om de weegschaal in zijn voordeel te doen doorslaan. De commissie is dan ook van oordeel dat, gelet op de ernst van de twee gedragingen van de consument, de gerechtvaardigde belangen van de bank en de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn. De commissie ziet geen aanleiding om tot een kortere duur van de registratie te komen.

Registratie in het Incidentenregister

3.10 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister[4]. Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname in het EVR van de persoonsgegevens van de consument over het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens en het oneigenlijk gebruik van het bouwdepot terecht en proportioneel is.

[4] Artikel 5.1.1. PIFI.

Dit brengt mee dat deze gegevens ook voor acht jaar in het Incidentenregister blijven staan. De bank moet de overige gegevens uit het Incidentenregister verwijderen.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.11 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan, wordt het volgende overwogen. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het Intern Verwijzingsregister ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

3.12 Hiervóór (zie 3.6) heeft de commissie vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking bestaat dan een redelijk vermoeden van schuld aan het niet naar waarheid verstrekken van gegevens over zijn dienstverband bij de franchisegever en de daaruit genoten inkomsten. Deze vaststelling is ook voldoende om de registraties op dit punt voor de duur van acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR te handhaven.[5] Ook de gegevens over het bouwdepot mogen voor acht jaar worden geregistreerd. Het vermoeden van de bank dat de gelden voor een deel niet zin aangewend voor de woning of een verbouwing, is gerechtvaardigd. Dit is een 'gebeurtenis' die de aandacht verlangt van de bank vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en/of integriteit van de bank.

3.13 Gelet op hetgeen hiervóór is overwogen over de proportionaliteit van de duur van de registraties in het EVR en het Incidentenregister (zie 3.9), acht de commissie voor deze interne registraties de duur van acht jaar proportioneel.

3.14 De registraties die zien op een vermoeden van een gefingeerd dienstverband moet de bank uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijderen omdat de commissie hiervóór (zie 3.4) heeft vastgesteld dat hiervan geen sprake is.

Het bank hoeft de klantrelatie met de consument niet voort te zetten

3.15 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de bank de klantrelatie met de consument moet voortzetten. Tussen partijen is niet in geschil dat de bank een opzegbevoegdheid heeft. Deze opzegbevoegdheid volgt uit artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. De bank mag de overeenkomsten met de consument dus in principe opzeggen.

[5] Op grond van artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG.

De omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat het op grond van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.

3.16 De bank heeft de overeenkomsten met de consument, waaronder de hypothecaire geldlening, opgezegd vanwege het niet integere gedrag van de consument en de daaruit voortvloeiende vertrouwensbreuk. Het is duidelijk en begrijpelijk dat de bank geen vertrouwen meer heeft in de consument. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over het verstrekken van onjuiste gegevens en het verzwijgen van relevante informatie door de consument, het oneigenlijk gebruik van een deel van het bouwdepot, het enige tijd onbereikbaar zijn voor de bank en het gebrek aan medewerking door de consument aan het door de bank uitgevoerde onderzoek, is de opzegging van de klantrelatie naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Dat de opzegging tot gevolg heeft dat de consument andere woonruimte moet vinden voor hem en zijn kinderen, maakt dit niet anders. Hoewel de consument door de opzegging van de hypothecaire financiering tegen concrete en acute problemen aanloopt, is het de commissie niet gebleken dat de consument geen andere oplossingen ten dienst staan om zijn woonbelang veilig te stellen dan het aangaan van een nieuwe hypothecaire financiering. Hieruit volgt dat de bank bevoegd was de geldlening op te zeggen. De bank kan daarom niet worden gehouden om de klantrelatie met de consument voort te zetten.

Conclusie

3.17 De bank moet de registratie van de persoonsgegevens van de consument die zien op het gefingeerd dienstverband verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR. De registratie van de persoonsgegeven van de consument over het bij de hypotheekaanvraag verstrekken van niet actuele en niet juiste informatie (namelijk het op 24 maart 2022 niet meer bestaande dienstverband van de consument bij de franchisegever en het daaruit genoten inkomen) en het oneigenlijk gebruik van een deel van het bouwdepot mogen in de diverse registers blijven staan. De duur van de registraties is proportioneel. De klacht van de consument is deels gegrond. De vordering zal deels worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registraties over (de verdenkingen van) een gefingeerd dienstverband moet verwijderen uit het Incidentenregister, het EVR, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Uitleg over de externe registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit PIFI en UAVG

Uitleg over het Incidentenregister en het EVR

Aangesloten financiële instellingen houden een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de financiële instelling hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere financiële instellingen kan worden uitgewisseld. De financiële instelling kan daarnaast besluiten om andere aangesloten financiële instellingen te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle aangesloten financiële instellingen toegang toe hebben.

Medewerkers van andere financiële instellingen kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de financiële instelling. Vervolgens kunnen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van een financiële instelling de informatie over het incident opvragen bij de financiële instelling die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de financiële instelling die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, kunnen weigeren. Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen financiële instellingen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[6] De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021 (PIFI)', de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

In geval van de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consumenten bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.[7] Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. 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 (Sv) kunnen dragen. Een financiële dienstverlener moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

---

[6] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

[7] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

De commissie toetst ook of de financiële instelling het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen. De Hoge Raad heeft geoordeeld dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[8] Dit volgt ook uit de AVG. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel (het waarschuwen van de eigen organisatie dan wel andere financiële instellingen voor de gedragingen van de consument) te bereiken. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de financiële instelling bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij het vaststellen van de registratieduur. Daarbij dient de financiële instelling de belangen van de consument mee te wegen. Dit houdt in dat een consument die verkorting van de duur van de registratie vordert, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan het belang van de financiële instelling.

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

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;

(...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1. Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.

(...)

3.1.3 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

[8] HR 9 november 2011; ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, r.o. 3.3.

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'

4.1.2 Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

(...)

4.2. Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

4.3.3 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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder 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.

Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (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.