Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0477

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. F.H.E. Boerma, mr. A. Boer, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Gebeurtenissenadministratie en IVR. AVG. De bank dient de registratie van de persoonsgegevens van de consument in zijn interne registers te verwijderen, omdat niet is voldaan aan de opnamecriteria die voortvloeien uit artikel 5 AVG. De vordering van de consument om zijn proceskosten vergoed te krijgen wordt afgewezen vanwege het ontbreken van een onderbouwing. Klacht deels gegrond.

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; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 28 september 2021 via een tussenpersoon een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de bank voor een woning die hij, volgens de aanvraag, zelf zou gaan bewonen.

2.2 Naar aanleiding van deze aanvraag heeft de bank op 5 november 2021 aanvullende vragen gesteld. Hierop heeft de consument gereageerd, waarna de bank op 19 november 2021 vervolgvragen heeft gesteld.

2.3 De tussenpersoon heeft aan de bank laten weten dat de aanvraag werd ingetrokken. Op de vragen van de bank is niet gereageerd.

2.4 Op 15 december 2021 heeft de bank een herinnering aan de consument gestuurd.

2.5 Bij brief van 31 december 2021 heeft de bank de consument nog een keer in de gelegenheid gesteld de nadere vragen te beantwoorden. In deze brief heeft de bank ook geschreven dat het ernstige vermoeden bestaat dat de consument betrokken is bij hypotheekfraude. Dit vermoeden is ontstaan, nadat uit onderzoek van de bank is gebleken dat de consument bij ABN AMRO en Aegon hypotheken heeft gesloten ten behoeve van woning voor eigen bewoning terwijl deze woningen feitelijk verhuurd werden. De bank vermoedt, zo volgt uit de brief, dat de consument richting de bank een onjuiste weergave van de feiten heeft gegeven om zo een hypothecaire geldlening te kunnen krijgen. Verder staat in de brief dat de bank overweegt aangifte te doen en de persoonsgegevens van de consument in het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR') te registreren.

2.6 Uiteindelijk heeft op 2 maart 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank, waarna de tussenpersoon nog het een en ander schriftelijk aan de bank heeft verduidelijkt/bevestigd.

2.7 Vervolgens heeft de bank bij brief van 22 april 2022 aan de consument laten weten dat zijn persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister (hierna 'IVR') worden opgenomen voor de duur van 8 jaar. Als motivering voor dit besluit heeft de bank het volgende in de brief vermeld:

> *'U heeft in september 2021 bij [naam bank] een aanvraag gedaan voor de hypothecaire financiering van uw woning aan [adres woning].*
>
> *Tijdens de aanvraag is door Rabobank geconstateerd dat u in 2019 bij zowel Abn Amro als Aegon een hypothecaire financiering heeft verkregen voor uitsluitend eigen bewoning en gebruik. Uit ons gedane onderzoek en uw verklaringen valt vast te stellen dat u beide woningen vrijwel direct na verkrijging heeft verhuurd aan derden. Dit is in strijd met de voorwaarden van deze twee geldverstrekkers.*
>
> *Bij de aanvraag die u bij [naam bank] heeft ingediend via [naam tussenpersoon] is twijfel ontstaan of u volledige informatie heeft verstrekt over een onderhandse lening. Uit ons onderzoek en interview met [naam tussenpersoon] is vast komen te staan dat u het intermediair voldoende had geïnformeerd over deze lening.*
>
> *[naam bank] trekt uw handelswijze ten aanzien van Abn Amro en Aegon ernstig in twijfel als het gaat om misbruik van de dienstverlening vanaf 2019 tot en met 2022.*

Dit mede omdat u recent een woning heeft aangekocht voor verhuur terwijl u tegenspreekt dat u de intentie heeft gehad om de woningen te gaan verhuren in 2019. Uw verklaring staat haaks op uw gedragingen. Daarom trekt [naam bank] uw integriteit in twijfel.

Er is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een incident betrokken bent of bent geweest. Ook hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Intern Verwijzingsregister.

Er zal door [naam bank] geen aangifte worden gedaan en u zal niet worden opgenomen in een extern verwijzingsregister (EVR of SFH).

Gevolgen van de registratie

De registratie heeft ook gevolgen voor uw bancaire relatie en kan daarnaast gevolgen hebben voor uw dienstverlening bij andere Groepsonderdelen van [naam bank]. Hierover wordt u apart geïnformeerd.

(…)

Opname van uw gegevens in het Intern Verwijzingsregister kan tot gevolg hebben dat u niet meer bij ons in dienst kunt treden, een klantrelatie kunt aangaan of een product kunt afnemen. (…)'

2.8 Bij brief van 3 mei 2022 heeft de bank de bankrelatie beëindigd.

2.9 Tegen het besluit zijn persoonsgegevens te registreren heeft de consument bezwaar gemaakt. Omdat de bank zijn besluit heeft gehandhaafd, heeft de consument zich tot Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de bank de registratie van zijn persoonsgegevens verwijdert en zijn proceskosten vergoedt.

2.11 Ter onderbouwing van dit standpunt voert de consument - zakelijk weergegeven - het volgende aan.

2.12 Het besluit van de bank lijkt enkel en alleen te zijn gebaseerd op gedragingen van de consument tegen andere financiële instellingen, namelijk ABN AMRO en Aegon. Ten aanzien van hetgeen zich bij deze financieel dienstverleners heeft afgespeeld, is de consument tot inkeer gekomen. De hypotheken zijn omgezet naar verhuurders-hypotheken bij een andere geldverstrekker.

2.13 De registratie in het IVR is een vorm van bestraffing, omdat daarmee de toegang van de consument tot het financiële stelsel waartoe de bank behoort, wordt gehinderd. Deze straf staat niet in verhouding met het standpunt dat de bank uiteindelijk heeft ingenomen.

Daar waar de bank aanvankelijk van mening was dat sprake zou zijn van hypotheek-fraude en een registratie in het EVR gerechtvaardigd zou zijn, heeft de bank dit standpunt gewijzigd. Ondanks dit gewijzigde standpunt heeft de bank kennelijk toch gemeend de persoonsgegevens van de consument intern te mogen registreren. Wat daarvoor de rechtvaardiging is, is onduidelijk.

2.14 Er is geen sprake van een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld'. Het besluit van de bank om de persoonsgegevens van de consument toch te registreren is daarmee in strijd met de AVG. Daar komt bij dat niet is gebleken welk zwaarwegend belang de bank heeft bij de registratie, noch de noodzakelijkheid daarvan. Ook is de registratie disproportioneel.

Het verweer

2.15 De bank voert - zakelijk weergegeven - de volgende verweren.

2.16 De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR is gerechtvaardigd, proportioneel en in het belang van de bank.

2.17 De persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR. Op deze verwerking van persoons-gegevens is artikel 6 lid 1 onder f de AVG van toepassing. Hieraan is voldaan, omdat sprake is van een gebeurtenis, zijnde een voorval dat speciale aandacht van de bank behoeft. Daarvan is in deze zaak onder andere sprake omdat is gebleken dat de consument bij ABN AMRO Bank en Aegon hypotheken heeft verkregen voor de financiering van twee woningen die hij direct na financiering en in strijd met de hypotheekvoorwaarden heeft verhuurd aan derden. Voor de bank is van belang om haar groep te waarschuwen voor het feit dat de consument in het verleden woningen in strijd met de voorwaarden heeft verhuurd en daarover geen openheid van zaken heeft gegeven aan de hypotheekverstrekkers.

2.18 Ook is voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De consument heeft niet duidelijk gemaakt waarom hij daadwerkelijk in zijn belang wordt geschaad door de registratie en dat de registratie disproportioneel zou zijn.

2.19 Een registratie in het IVR is geen straf. Evenmin houdt deze registratie in dat de consument geen financieel product meer kan krijgen bij de bank en de groep waartoe de bank behoort.

2.20 Anders dan de consument suggereert, heeft de bank geen strafrechtelijke persoons-gegevens van de consument geregistreerd. Zodoende hoeft er geen sprake te zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit om de persoonsgegevens van de consument te mogen registreren.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR.

3.2 Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en uit het verweer van de bank blijkt dat de persoonsgegevens van de consument ook daarin zijn opgenomen, verstaat de commissie de vordering van de consument zo dat hij ook de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie vordert.

3.3 Verder heeft de consument vergoeding van zijn proceskosten gevorderd.

Het juridisch kader

3.4 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.

3.5 Op de verwerking van persoonsgegevens in deze registers zijn de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van toepassing. De vordering tot verwijdering van de registraties moet dan ook worden beoordeeld aan de hand van de bepalingen in deze regelgeving.

3.6 Artikel 5 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen. Hoewel alle beginselen in de AVG in gelijke mate in acht genomen moeten worden, zijn voor de beoordeling van de klacht van de consument met name de volgende beginselen van belang. Verwerking van gegevens moet rechtmatig, behoorlijk en transparant zijn (artikel 5 lid 1 sub a AVG). Daarnaast geldt dat persoonsgegevens alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden mogen worden verzameld en dat zij niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze mogen worden verwerkt (de zogeheten ‘doelbinding’ van artikel 5 lid 1 sub b AVG). Ook moet worden voldaan aan het beginsel van opslagbeperking (artikel 5 lid 1 sub e AVG).

3.7 Los van het beginsel van rechtmatigheid - dat in artikel 5 lid 1 sub a AVG is neergelegd – waarop de bank zich beroept door te verwijzen naar artikel 6 lid 1 sub f AVG als grondslag voor de registraties, is de commissie van oordeel dat de persoonsgegevens van de consument in strijd met artikel 5 lid 1 sub b en e AVG zijn verwerkt. Dit oordeel ligt de commissie hieronder toe.

3.8 In zijn brief van 22 april 2022 heeft de bank aan de consument kenbaar gemaakt dat zijn persoonsgegevens in het IVR opgenomen zullen worden. Ter onderbouwing van die beslissing heeft de bank aangevoerd dat sprake is van 'misbruik van dienstverlening' ten aanzien van ABN AMRO Bank en Aegon. Naar het oordeel van de commissie is 'misbruik van dienstverlening' niet vast komen te staan. De vaststelling dat de consument bij deze geldverstrekkers hypotheken heeft gesloten en vervolgens in strijd met de van toepassing zijnde voorwaarden de desbetreffende woning is gaan verhuren, is daartoe onvoldoende. Te meer, omdat uit het dossier volgt dat de consument nadat hij hiermee is geconfronteerd de hypotheken bij een andere geldverstrekker heeft ondergebracht die verhuur wel toestaat. Hoogstens zou uit de inhoud van de brief kunnen worden afgeleid dat de consument wanprestatie ten aanzien van ABN AMRO Bank en Aegon heeft gepleegd, maar dit is door de bank niet als grondslag voor de registratie aangevoerd.

3.9 Daarnaast stelt de commissie vast dat uit de brief van 22 april 2022 onvoldoende blijkt wat de doelbinding voor de gegevensverwerking is. Niet is duidelijk voor welk specifiek doel de persoonsgegevens verwerkt worden en - in het verlengde daarvan - waarvoor de gegevens gebruikt worden. In de brief wordt de consument er enkel op gewezen dat de registratie gevolgen kan hebben voor de bancaire relatie en de dienstverlening bij andere groepsonderdelen van de bank. Een specifiek, welbepaald doel waarvoor de persoonsgegevens zijn opgenomen, wordt niet genoemd. Waardoor ook niet duidelijk wordt waarvoor de gegevens precies gebruikt worden. Dit raakt tevens aan het beginsel van opslagbeperking. Dit houdt namelijk in dat de persoonsgegevens verwijderd moeten worden als de verwerking daarvan niet langer nodig is voor het bereiken van het doel waarvoor ze geregistreerd zijn. Met andere woorden; zolang de doelbinding niet duidelijk is, kan ook niet worden voldaan aan het criterium van opslagbeperking.

3.10 Gelet op het voorgaande is de commissie dan ook van oordeel dat bij de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers niet is voldaan aan artikel 5 AVG. Als gevolg daarvan dienen de registraties verwijderd te worden.

De proceskosten

3.11 De consument heeft een proceskostenvergoeding gevorderd voor de procedure bij Kifid nu de consument in de Kifid procedure is bijgestaan door een advocaat.

3.12 Voor procedures bij Kifid geldt het liquidatietarief behorend bij het Reglement, te vinden op de website van Kifid. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding voor juridische kosten conform het liquidatietarief, dient de consument aan te tonen welke kosten hij daadwerkelijk heeft gemaakt. De consument heeft echter nagelaten (een) factu(u)r(en) voor het juridisch advies dat hij heeft ingewonnen en de bijstand die hij heeft gehad in te dienen. Als gevolg waarvan het de commissie niet duidelijk is geworden welke kosten de consument daadwerkelijk heeft gemaakt in het kader van de procedure bij Kifid.

3.13 Gelet op het voorgaande ziet de commissie dan ook geen aanleiding enige vorm van proceskostenvergoeding aan de consument toe te kennen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijdert binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

De commissie wijst de vorderingen voor het overige af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");

b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");

c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid"); 4.5.2016 NL Publicatieblad van de Europese Unie L 119/35 (1) Richtlijn (EU) 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad van 9 september 2015 betreffende een informatieprocedure op het gebied van technische voorschriften en regels betreffende de diensten van de informatiemaatschappij (PB L 241 van 17.9.2015, blz. 1).

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

(…)

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:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

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.

(…)