

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-514

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 juli 2018
Ingediend door : mevrouw [naam Consument I] (hierna: de vrouw) en de heer [naam Consument II] (hierna: de man), wonende te [plaatsnaam], verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlagen : Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 en Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Consumenten hebben in het kader van de aanvraag van een krediet een vervalst bankafschrift ingediend. De Bank heeft op grond daarvan de persoonsgegevens van Consumenten opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens. De Commissie is van oordeel dat de bank heeft voldaan aan de opnamecriteria voor de diverse registers en oordeelt dat de Bank Consumenten mocht registreren. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten houden meerdere betaal- en spaarrekeningen aan bij de Bank. Een van deze betaalrekeningen betreft de en/of rekening met rekeningnummer: [rekeningnummer] (hierna: de en/of rekening).
- 2.2 Consumenten hebben op 18 januari 2018 bij Freo (handelsnaam van Rabo Direct Financiering B.V.) een aanvraag ingediend voor een persoonlijke lening van € 25.000,-. Deze aanvraag is door beide Consumenten digitaal ondertekend. Bij de aanvraag is een rekeningafschrift van de en/of rekening ingediend. Dit rekeningafschrift ziet op de periode van 1 december 2017 tot en met 31 december 2017.
- 2.3 Freo heeft het meegestuurde rekeningafschrift ontvangen en gecontroleerd. Freo had twijfels over de juistheid van het rekeningafschrift en heeft navraag gedaan bij de Bank. Uit de verificatie is naar voren gekomen dat het rekeningafschrift is aangepast.
- 2.4 Op 31 januari 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consumenten en de Bank. Het onderwerp van dit gesprek was het aanpassen van het rekeningafschrift. Consumenten hebben in dit gesprek aangegeven dat het rekeningafschrift is aangepast.
- 2.5 Uit de overgelegde rekeningafschrift blijkt dat de volgende transacties zijn vervalst:
- 5-12-2017 incasso Basketballclub [naam club] deel 2 € 95,00 (in werkelijkheid is omschrijving: deel I);
 - 5-12-2017 incasso Basketballclub [naam club] deel I € 95,00 (in werkelijkheid is dit een stornering (oneens met incasso) van de transactie aan Basketballclub [naam club]);
 - 6-12-2017 creditering scouting vanaf een ABN Amro rekening € 60,00 (in werkelijkheid is dit een stornering (oneens met incasso) van een transactie aan KPN vanaf een ING rekening);
 - 7-12-2017 incasso Stichting kinderopvang [naam stichting I] € 24,00 (in werkelijkheid is dit een stornering (oneens met incasso) van St. kinderopvang);
 - 7-12-2017 creditering stichting kinderopvang [naam stichting II] o.v.v. terugbetaling teveel geïncasseerd € 24,00 (in werkelijkheid is dit een stornering van St. kinderopvang (reden: oneens met incasso));
 - Op het afschrift staat een transactie d.d. 28-11-2017 aan de [naam vakantiepark] voor een bedrag van € 241,61. (In werkelijkheid is dit een stornering van Stichting Kinderopvang voor een bedrag van € 166,88);
 - 19-12-2017 incasso KPN factuur d.d. 16-12-2017 € 45,39 (in werkelijkheid is de omschrijving factuur 13-12-2017);
 - 19-12-2017 incasso KPN factuur d.d. 15-12-2017 € 28,18 (in werkelijkheid is dit een stornering en is de vermelding van de omschrijving: factuur d.d. 12-12-2017);
 - 19-12-2017 incasso KPN factuur d.d. 13-12-2017 € 45,39 (in werkelijkheid is dit een stornering);
 - Op 27-12-2017 debitering Menzis zorgverzekering € 280,30 (in werkelijkheid is dit een transactie aan [naam deurwaarder]).
- 2.6 De Bank heeft de gegevens van Consumenten per 13 maart 2018 opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR). De duur van deze registraties is acht jaar. Daarnaast heeft de Bank alle overeenkomsten met Consumenten opgezegd en aangifte bij de politie gedaan.

- 2.7 Consumenten hebben tegen de registraties bezwaar gemaakt en hierover een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft naar aanleiding van deze klacht besloten de duur van de registraties in het Incidentenregister en in het EVR uit proportionaliteitsoogpunt te verkorten naar vier jaar. De duur van de registraties in het IVR blijft acht jaar.
- 2.8 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het IVR is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de Gedragscode) die ten tijde van de registratie van toepassing was. Met betrekking tot de registratie in het Incidentenregister en het EVR is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) van belang. Een kopie van de relevante bepalingen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank de registraties in het Incidentenregister, het EVR en het IVR verwijderd. Consumenten vorderen ook dat de Bank de aangifte laat vernietigen. Daarnaast vorderen Consumenten een schadevergoeding van €1.500,- voor de immateriële schade die zij hebben opgelopen als gevolg van de, in hun ogen onterechte, registraties.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de registraties onterecht dan wel te bezwarend zijn. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consumenten geven toe dat het rekeningafschrift is aangepast, maar zij wijzen er nadrukkelijk op dat dit alleen tot doel had om hun privacy te beschermen. Consumenten vinden het namelijk niet eerlijk dat eerdere kredietaanvragen bij andere financiers werden afgewezen als gevolg van een betaling aan een deurwaarder en het handmatig overboeken van de periodieke betaling voor de woningfinanciering.
 - Consumenten merken nadrukkelijk op dat zij niet de intentie hadden fraude te plegen. Zij zijn zich nu bewust van de ernstige gevolgen van het aanpassen van het rekeningafschrift. Als Consumenten deze consequenties van tevoren hadden geweten, hadden zij het rekeningafschrift niet aangepast. De Bank heeft hierdoor geen belang bij het opnemen van de gegevens van Consumenten in de registers.
 - Volgens Consumenten hebben zij alleen de naam van een begunstigde aangepast. De naam van de deurwaarder ([naam deurwaarder]) is gewijzigd naar de naam van een vakantiepark ([naam vakantiepark]). Consumenten hebben geen bedragen aangepast.
 - Zowel de Bank als Freo hebben Consumenten nooit op de hoogte gesteld dat het rekeningafschrift niet gewijzigd mogen worden.

Ook hebben de Bank en Freo Consumenten nooit op de hoogte gesteld van de eventuele gevolgen van een wijziging van een rekeningafschrift.

- Consumenten stellen dat de Bank onvoldoende onderzoek heeft verricht naar wie het rekeningafschrift heeft aangepast. De Bank heeft de gegevens van beide Consumenten in de registers opgenomen. De Bank gaat hiermee voorbij aan het feit dat beide Consumenten niet tegelijk het rekeningafschrift konden aanpassen. Het is volgens Consumenten immers niet mogelijk om met zijn tweeën de muis en het toetsenbord te bedienen. Dit geldt ook voor het verzenden van de documenten voor de aanvraag. Hierdoor heeft de Bank in ieder geval één van Consumenten onterecht geregistreerd. De Bank handelt hiermee in strijd met haar zorgplicht en met het beginsel dat iemand onschuldig is tot het tegendeel is bewezen.
- Consumenten ondervinden veel hinder van de registraties. Consumenten hebben na het gesprek met de Bank last van angstgevoelens. Ook heeft de vrouw het voorzitterschap van de wijkvereniging moeten opgeven, zodat de wijkvereniging bij de Bank kan blijven bankieren. Daarnaast wordt met name de vrouw disproportioneel hard getroffen door de registraties en de aangifte. De vrouw zit op dit moment in de WW en is op zoek naar een andere baan. De vrouw is sinds 2002 alleen werkzaam geweest bij financiële instellingen, maar als gevolg van de registraties zal zij geen nieuwe functie bij een financiële instelling krijgen. Daarnaast zal de aangifte door de Bank er ook toe leiden dat de vrouw geen Verklaring omtrent het gedrag (hierna: VOG) kan overleggen. Gelet op haar leeftijd (48 jaar) en haar werkervaring zal dit ertoe leiden dat de vrouw geen nieuwe baan zal vinden. Hierdoor zullen zowel Consumenten als hun kinderen in de problemen komen.
- Consumenten kunnen daarnaast als gevolg van de registraties geen bankrekeningen openen voor hun minderjarige kinderen. Consumenten vinden het voor de financiële opvoeding belangrijk dat hun kinderen beschikken over een bankrekening.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten hebben het rekeningafschrift op meerdere punten vervalst.
- Consumenten hebben toegegeven het rekeningafschrift samen te hebben aangepast. De Bank wijst op het gespreksverslag van 31 januari 2018 waarin het volgende staat:

“Samen hebben ze besloten op dat moment om het RA [rekeningafschrift] van Rabobank aan te passen zodat dit er wat beter uit zou zien en een aanvraag bij FREO niet afgekeurd zou worden op dezelfde gronden. Mevrouw geeft aan dat ze 2,5 uur bezig zijn geweest met het aanpassen van het RA en dat dit nog niet gemakkelijk was.

Wie heeft de aanvullende stukken naar (naam fin. instelling) verzonden?

Klant geeft aan dat ze allebei achter de computer hebben gezeten en samen de stukken hebben verstuurd online.

Wie heeft deze stukken vervalst?

Meneer en mevrouw hebben dit samen gedaan.

Wat is zijn / haar betrokkenheid bij de aanvraag?

Beide klanten zijn betrokken bij deze aanvraag met vervalst RA.”

Volgens de Bank blijkt hieruit dat beide Consumenten betrokken zijn geweest bij de aanpassingen in het rekeningafschrift. Volgens de Bank wordt dit ook bevestigd door het telefoongesprek van 29 januari 2018, waarin de man zou hebben gezegd dat Consumenten samen de stukken bij Freo hebben ingediend.

- De Bank is van mening dat in het onderhavige geval er voldoende omstandigheden zijn die een gegronde verdenking van betrokkenheid bij fraude rechtvaardigen. De Bank wijst in dat verband op de volgende omstandigheden. Consumenten hebben bekend dat zij het rekeningafschrift hebben vervalst en dit vervalste rekeningafschrift hebben ingediend bij de aanvraag van een krediet. De gegevens die zijn aangepast hebben invloed op de gedane kredietaanvraag. Consumenten hebben het rekeningafschrift vervalst omdat zij bang waren dat zij anders de lening niet zouden krijgen. De handelingen van Consumenten zijn strafbaar en de Bank heeft hiervan aangifte gedaan.
- De door Consumenten erkende vervalsing van het rekeningafschrift vormt een bedreiging voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van de Bank alsmede de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient te beoordelen of de registratie van de gegevens van Consumenten in de diverse registers gerechtvaardigd is. De Commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn, proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is.
- 4.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in 2018 waren het Protocol, de Gedragscode en de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. Op grond van de voorgenoemde regelgeving is de Bank bevoegd om de gegevens van Consumenten te verwerken.

Registratie in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (EVR)

- 4.3 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of de Bank de persoonsgegevens van Consumenten mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.
- 4.4 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor Consumenten ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consumenten.

(Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 26 oktober 2017, 2017-717). Voor de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR gelden als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Geschillencommissie Kifid 19 juni 2018, 2018-377) en dat de registratie proportioneel is.

- 4.5 Uit het door de Bank overgelegde rekeningafschrift blijkt dat deze op een tiental punten is gewijzigd. De wijzigingen betreffen zowel de naam van de wederpartij, de omschrijving bij de boeking, het bedrag van de boeking en of het een bij- of afschrijving is. De vrouw heeft op de hoorzitting verklaard dat zij en de man alleen de naam van één begunstigde hebben gewijzigd, maar dat zij niet op de hoogte is van andere wijzigingen. Daarbij acht de Commissie het van belang dat de aangepaste boekingen met name betrekking hebben op storneringen van automatische incasso's. De Commissie volgt hierin de stelling van de Bank dat meerdere storneringen in een korte tijd erop kunnen wijzen dat sprake kan zijn van betalingsonmacht. Dit is voor een kredietverstrekker van belang bij de beoordeling van de kredietaanvraag.
- 4.6 Consumenten hebben toegegeven dat zij het rekeningafschrift hebben aangepast. De Commissie acht de stelling van Consumenten dat zij het rekeningafschrift hebben aangepast in verband met hun privacy niet geloofwaardig. Consumenten hebben namelijk aangegeven dat zij de aanpassingen noodzakelijk achtten om de kredietaanvraag bij Freo te laten slagen. Volgens Consumenten waren eerdere kredietaanvragen bij andere financiers afgewezen vanwege de gegevens op het rekeningafschrift. Daarbij acht de Commissie ook van belang dat Consumenten op een andere wijze hun belangen hadden kunnen beschermen, bijvoorbeeld door de omschrijvingen bij de betreffende boekingen zwart te maken of door hun bezwaren vooraf te bespreken met Freo. De Commissie acht niet van belang wie van de twee Consumenten daadwerkelijk het rekeningafschrift heeft aangepast; feit blijft dat Consumenten een gezamenlijke aanvraag voor een krediet hebben gedaan. Ze zijn dan ook gezamenlijk verantwoordelijk voor de bij de kredietaanvraag verstrekte gegevens.
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat hiermee vast is komen te staan dat Consumenten het rekeningafschrift hebben vervalst. Naar het oordeel van de Commissie levert het manipuleren van gegevens in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel de Bank als de financiële sector als zodanig (vgl. Geschillencommissie Kifid 18 september 2017, 2017-616). Immers worden door dergelijke handelingen potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild.

Hiermee is voldaan aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.I sub a en b Protocol, nu de vervalsing van het rekeningafschrift naar het oordeel van de Commissie een bedreiging vormt voor zowel de Bank als de financiële sector als zodanig.

- 4.8 Op grond van artikel 5.2.I sub c Protocol moet de Bank bij de registratie een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene meewegen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302. 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.
- 4.9 De Bank heeft de duur van registratie van de gegevens van Consumenten in het Incidentenregister en het EVR verkort van acht jaar naar vier jaar. De Bank heeft hierbij rekening gehouden met het feit dat Consumenten hun inkomsten niet hebben aangepast op het rekeningafschrift, dat Consumenten de aanpassingen hebben toegegeven aan de Bank en hierover hun spijt hebben betuigd. Het belang van de financiële sector bij registratie weegt, aldus de Bank, echter wel zwaarder dan het belang van Consumenten bij het niet-registreren van hun persoonsgegevens.
- 4.10 Consumenten hebben naar voren gebracht dat de registraties en de aangifte disproportioneel zijn en dat de vrouw hierdoor wordt geschaad in haar carrière.
- 4.11 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consumenten geraakt worden door de registratie in het EVR, is de Commissie van oordeel dat het belang van de Bank en de financiële sector als geheel in dit geval zwaarder weegt dan de belangen van Consumenten. Zoals hierboven is opgenomen hebben Consumenten zich schuldig gemaakt aan vervalsing van een rekeningafschrift bij een kredietaanvraag. Deze gedraging is in de ogen van de Commissie ernstig genoeg dat andere financiële instellingen hiervan op de hoogte moeten worden gesteld. De Commissie ziet geen aanleiding om de duur van de registratie nog meer te verkorten en is van oordeel dat de Bank met de verkorting van de duur naar vier jaar voldoende de belangen van Consumenten heeft meegewogen. De Bank mag de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR voor de duur van vier jaar handhaven.
- 4.12 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.I Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan. Dit deel van de vordering van Consumenten wordt afgewezen.

Registratie in het Intern Verwijzingsregister (IVR)

- 4.13 Vervolgens is de vraag aan de orde of de Bank de persoonsgegevens van Consumenten 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 doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het IVR ook is bedoeld de doorhaling van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie.
- 4.14 Op deze registers is de Gedragscode van toepassing. In artikel 4.1 en 4.3 Gedragscode is nader uitgewerkt wanneer persoonsgegevens mogen worden verwerkt. In essentie zijn er twee vereisten die gelden voor opname van de persoonsgegevens van een betrokkene in de Gebeurtenissenadministratie (vgl. Geschillencommissie Kifid 22 mei 2018, 2018-307 en Geschillencommissie Kifid 3 december 2018, 2018-743). Beide vereisten komen hierna afzonderlijk aan de orde.
- 4.15 In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode. In het onderhavige geval is daar sprake van. Met de in de omschrijving van het begrip 'incident' in artikel 2 van het Protocol wordt namelijk de 'gebeurtenis' in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode bedoeld (vgl. Geschillencommissie Kifid 18 juli 2017, 2017-475). Aangezien hierboven al is vastgesteld dat er sprake is van een 'incident', is er ook sprake van een 'gebeurtenis'.
- 4.16 Hoewel sprake is van een 'gebeurtenis', is het voor de vraag of de registratie gerechtvaardigd is, ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Beide beginselen vloeien voort uit artikel 4.3 sub f Gedragscode.
- 4.17 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De Commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

- 4.18 Proportionaliteit houdt op haar beurt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. Hierboven heeft de Commissie reeds vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister niet disproportioneel zijn. Dit brengt mee dat ook de minder vergaande registraties met interne werking niet disproportioneel zijn. De interne registraties worden voor de duur van acht jaar gehandhaafd. Hoewel deze registratie langer voortduurt dan de externe registratie, is de Commissie van oordeel dat deze langere registratie niet disproportioneel is. Daarbij neemt zij in overweging dat de registratie intern van aard is. Hoewel dit met zich brengt dat Consumenten niet langer gebruik kunnen maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt, worden Consumenten na afloop van de externe registraties niet belemmerd in hun mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een financiële dienst af te nemen en te solliciteren in de financiële branche.
- 4.19 Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consumenten niet disproportioneel in hun belangen zijn geschaad door de interne registratie van hun persoonsgegevens voor de duur van acht jaar (Vgl. Geschillencommissie Kifid 3 oktober 2018, 2018-623).
- 4.20 Aangezien er voldaan is aan de doelstelling van artikel 5.5.1 Gedragscode en aan het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel ex artikel 4.3 sub f Gedragscode, kan de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR gehandhaafd blijven. Dit deel van de vordering van Consumenten wordt afgewezen.

Aangifte en VOG

- 4.21 De Bank heeft ter zitting aangegeven dat het Openbaar Ministerie wegens tijdgebrek geen gevolg zal geven aan de aangifte. Hierdoor zal de aangifte geen gevolgen hebben voor het aanvragen van een eventuele VOG. Dit klachtonderdeel behoeft daarom geen verdere behandeling.

Rekening kinderen

- 4.22 De vrouw heeft tijdens de hoorzitting aangevoerd dat haar minderjarige kinderen geen bankrekening kunnen openen als gevolg van de registraties. De Bank heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat zij bereid is hiernaar te kijken op het moment dat het verzoek tot openen van een rekening voor de kinderen is ingediend. De Commissie gaat er vanuit dat de Bank zich hieraan zal houden. Hierbij merkt de Commissie nadrukkelijk op dat de Bank hiermee geen toezegging heeft gedaan dat zij een bankrekening voor de kinderen van Consumenten zal openen.

Schadevergoeding

4.23 Consumenten vorderen een (immateriële) schadevergoeding van € 1.500,-. Naar het oordeel van de Commissie zijn er, gezien het voorgaande, onvoldoende aanknopingspunten om de Bank te kunnen veroordelen tot betaling van een schadevergoeding, daargelaten of voldaan is aan het bepaalde in artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie is van oordeel dat de klachten van Consumenten ongegrond zijn en wijst de vorderingen 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.

BIJLAGEN:

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

In de Gedragscode zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. (...)

4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:

(...) of

f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

(...)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

(...)

d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;

(...).

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

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

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het Protocol zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel 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.*

5 Extern Verwijzingsregister

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 Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor 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 na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister

a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, 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. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister 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 en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.