

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-945
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers
en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlagen bij de uitspraak : relevante artikelen uit: de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 en relevante artikelen uit de Wet bescherming persoonsgegevens

Samenvatting

EVR. IVR. Beëindiging bankrelatie. Immateriële schade. Consument heeft zich beklaagd over de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en het IVR; de beëindiging van de bankrelatie en over een mededeling die de Bank aan de Verzekeraar heeft gedaan in haar rol van assurantietussenpersoon. Consument heeft verwijdering van haar persoonsgegevens uit de registers gevorderd; herstel van de bankrelatie en een schadevergoeding, onder meer voor immateriële schade. De Commissie heeft geoordeeld dat de Bank de registraties dient te schrappen, de bankrelatie niet hoeft te herstellen en dat Consument alleen recht heeft op een proceskostenvergoeding. De Commissie heeft hiertoe overwogen dat de aard en de ernst van de normschending door de Bank in beginsel kunnen meebrengen dat aantasting in de persoon kan worden aangenomen, hetgeen aanspraak geeft op vergoeding van immateriële schade. In dit geval liggen de relevante nadelige gevolgen van de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van Consument echter niet zodanig voor de hand dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- en de reactie daarop van Consument;
- de aanvullende stukken van de Bank d.d. 17 juni 2019 op verzoek van Kifid na de hoorzitting toegezonden;
- de reactie daarop van Consument d.d. 19 juni 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Daarbij heeft ze de beschikking over een betaalpas en toegang tot internetbankieren. In de op deze overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) is het volgende opgenomen:

'Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

(...)

Artikel 10 – Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken.

Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens

zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand.

Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening.

(...)

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten. (...).’

- 2.2 Consument heeft tevens een particuliere verzekeringsovereenkomst met verzekeraar Interpolis (hierna: de Verzekeraar). De Bank is de assurantietussenpersoon. Op de websites van de Bank en van de Verzekeraar staat het document: ‘Informatie over de dienstverlening; De Rabobank als bemiddelaar voor schade- en zorgverzekeringen’. In dit document staat het volgende:

‘Gevolgen beëindiging relatie met Rabobank voor uw verzekering bij Interpolis

Rabobank is tot de eind- of beëindigingsdatum van uw verzekeringen uw verzekeringsbemiddelaar. Uw relatie met ons is dan ook onlosmakelijk verbonden aan deze verzekeringen. U heeft het recht om de relatie met ons te beëindigen. Ook wij kunnen besluiten om de relatie met u te beëindigen. Het beëindigen van uw relatie met ons als verzekeringsbemiddelaar heeft echter gevolgen. Zo stopt onze dienstverlening aan u. Doordat onze ondersteuning bij uw schadeverzekeringen dan wegvalt, kan Interpolis uw schadeverzekeringen opzeggen. Dit doet Interpolis omdat zij als (intermediair)verzekeraar slechts aanbieder is van uw verzekeringen. En beheer en ondersteuning geen onderdeel uitmaakt van haar rol en werkzaamheden. Zorgverzekeringen worden niet beëindigd als uw relatie met ons eindigt. Wilt u meer weten? Neem dan contact met ons op.’

- 2.3 Op 17 oktober 2017 is een bedrag van € 39.500,- op de betaalrekening van Consument bijgeschreven. Het bedrag is afkomstig van een betaalrekening bij een Belgische bank van een kennis van Consument (hierna te noemen: R.). Consument heeft vervolgens een geldbestelling geplaatst voor € 33.000,- en ze heeft getracht de pinlimiet van de betaalpas te verhogen naar € 5.000,-.

Consument is op 18 oktober 2017 op het bankkantoor geweest en werd toen begeleid door twee personen die zich bij de bankmedewerker ondanks verzoek daartoe niet wilden identificeren.

- 2.4 De Bank zag in de feiten en gebeurtenissen reden om de geldbestelling niet uit te voeren en de betaalrekening van Consument te blokkeren. Op 24 oktober 2017 heeft tussen partijen een gesprek hierover plaatsgevonden. Op 26 oktober 2017 heeft Consument de Bank te kennen gegeven dat het contact verder via haar gemachtigde zal lopen.
- 2.5 Op enig moment heeft R. van wie de € 39.500,- afkomstig is, in België aangifte gedaan tegen Consument van poging tot oplichting voor dit bedrag. Vervolgens heeft R. op 16 november 2017 tegenover de politie verklaard dat het geld is teruggestort, dat hij Consument valselijk heeft beschuldigd en dat hij hiertoe was aangezet door een medewerker van de Bank.
- 2.6 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument op 20 december 2017 in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) geregistreerd voor de duur van 8 jaar. De Bank heeft Consument hiervan per brief van 2 januari 2018 op de hoogte gebracht. De Bank heeft voor de registraties als reden opgegeven de betrokkenheid van Consument bij een frauduleuze overboeking.
- 2.7 Op 2 januari 2018 heeft de Bank Verzekeraar een e-mail gestuurd waarin staat dat de Bank afscheid neemt van Consument, die ook producten van de Verzekeraar afneemt, in verband met *integriteitsissues*.
- 2.8 De Bank heeft Consument op 4 januari 2018 een brief gestuurd waarin staat dat zij de bancaire relatie met Consument opzegt.
- 2.9 Op 9 januari 2018 heeft Consument van de Verzekeraar een brief ontvangen waarin staat dat de Verzekeraar bericht heeft ontvangen van de Bank dat de bancaire relatie is beëindigd in verband met het wegvallen van de vertrouwensrelatie. De Verzekeraar heeft Consument daarbij te kennen gegeven dat dit besluit van de Bank gevolgen kan hebben voor de verzekeringsrelatie. De Verzekeraar heeft Consument verzocht om haar kant van het verhaal toe te lichten. Consument is hier niet op ingegaan.
- 2.10 Op 25 januari 2018 heeft Consument, bij monde van haar gemachtigde, bezwaar gemaakt tegen de registraties door de Bank en tegen het beëindigen van de bancaire relatie. Op 5 februari 2018 heeft Consument aangifte gedaan tegen R. van oplichting, laster en lasterlijke aangifte.

- 2.11 De Bank heeft in haar brief van 13 mei 2018 gereageerd op het bezwaar van Consument en aangegeven bij haar eerder ingenomen standpunt te blijven omdat Consument geen aannemelijke verklaring heeft gegeven voor de herkomst van het overgemaakte bedrag, er mogelijk sprake is van het witwassen van geld en de verklaringen van Consument vragen oproepen en niet plausibel of transparant zijn. Consument heeft hierna op 22 mei 2018 haar klacht bij Kifid ingediend.
- 2.12 In een sepotbesluit van het Belgische Openbaar Ministerie van 15 mei 2018 gericht aan de gemachtigde van Consument, staat vermeld dat Consument niet zal worden vervolgd voor de aangifte gedaan door R. tegen haar, omdat het onderzoek onvoldoende bewijzen naar voren heeft gebracht om tot vervolging over te kunnen gaan.
- 2.13 Op 12 juni 2018 heeft de Verzekeraar bij brief meegedeeld dat Consument ondanks verzoeken daartoe geen toelichting heeft gegeven op de aan haar gestelde vragen en dat de Verzekeraar geen vertrouwen meer heeft in de verzekeringsrelatie. De Verzekeraar geeft daarbij aan dat hij Consument, per e-mail aan haar gemachtigde, meermaals heeft geïnformeerd over de gevolgen van het niet verschaffen van de gevraagde informatie en dat hij heeft besloten de verzekeringsrelatie te beëindigen en de persoonsgegevens van Consument intern, dat wil zeggen binnen de verzekeringsgroep, voor de duur van 8 jaar te registreren.
- 2.14 Tijdens de klachtenprocedure bij Kifid heeft de Bank per brief van 19 oktober 2018 te kennen gegeven dat zij de registratie in het Incidentenregister heeft verwijderd. Tijdens de hoorzitting bij Kifid van 5 juni 2019 heeft de Bank ingestemd met het wijzigen van de omschrijving van de gebeurtenis die zij heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. In de aanvullende stukken na de hoorzitting heeft de Bank aangegeven dat de omschrijving als volgt is aangepast:

‘De reden van opname is uw betrokkenheid bij een vermoedelijk frauduleuze transactie op 17- 10-2017 ten gunste van uw rekening [Betaalrekeningnummer]. De Bank heeft uw betrokkenheid en uw laakbare gedragingen gekwalificeerd als een gebeurtenis die de zorg en aandacht behoeft van de Rabobank. De gebeurtenis raakt de veiligheid en integriteit van de Rabobank, onze medewerkers en overige relaties of kan deze raken.’

Ook heeft de Bank na heroverweging betreffende de registratieduur van 8 jaar in het IVR te kennen gegeven de duur van 8 jaar aan te zullen houden. Consument heeft van de gelegenheid om op de aanvullende stukken na de hoorzitting te reageren gebruik gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank:

- 1) haar gegevens uit de registers verwijdert dan wel de periode van de registratie verkort dan wel de omschrijving van de gebeurtenis aanpast;
- 2) de bankrelatie herstelt;
- 3) de (onder 2.7 vermelde) mededeling aan de Verzekeraar herstelt;
- 4) een schadevergoeding betaalt vermeerderd met de wettelijke rente hierover en
- 5) een proceskostenvergoeding voor de procedure bij Kifid aan Consument betaalt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, dan wel zij heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft geld op haar betaalrekening overgemaakt gekregen van R. nadat hij haar had verzocht tijdelijk wat geld op haar rekening te zetten. R. woonde in België en werkte bij een eetgelegenheid in Nederland waar zij regelmatig komt. Op deze manier kent zij hem. Ze heeft echter nimmer het rekeningnummer van haar bankrekening aan hem gegeven. Door haar pinbetalingen bij de eetgelegenheid kan hij bekend zijn geraakt met haar betaalrekeningnummer. Consument had niet verwacht dat een groot bedrag op haar rekening zou worden overgemaakt en zij wilde niets te maken hebben met dit geld.
- R. wilde het geld gebruiken voor de aankoop van een auto in Nederland. Ze heeft nadat het bedrag op haar rekening was gestort contact gehad met R. en voor hem gecontroleerd of de gelden nog op de rekening stonden. Ze heeft de overboeking gemeld bij de Bank en daarna heeft de Bank zich over het tegoed ontfemd. Het bedrag is uiteindelijk teruggestort op de betaalrekening van R. bij zijn (Belgische) bank. R. heeft aangegeven dat hij op onjuiste gronden aangifte heeft gedaan tegen Consument. Dit werd hem aangeraden door een medewerker van de Bank nadat hij probeerde het geld terug te krijgen. Daarbij bleek dat de betaalrekening van Consument door de Bank was geblokkeerd.
- Aan de voorwaarden voor opname van haar persoonsgegevens in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR (voor de duur van 8 jaar) is niet voldaan. Consument is niet betrokken geweest bij een frauduleuze overboeking, zoals vermeld in de brief van de Bank van 2 januari 2018. De Bank heeft het vermoeden dat sprake is van witwassen niet onderbouwd (zoals vermeld in haar brief van 13 maart 2018). De Bank heeft de vermeende vertrouwensbreuk niet onderbouwd noch is aannemelijk geworden dat sprake is van enig misbruik van de betaalrekening met medewerking van Consument.

Tot slot bevatten de vermoedens die de Bank heeft uitgesproken onvoldoende aanknopingspunten om een registratie te rechtvaardigen.

- Verder heeft de Bank niet voldaan aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. De registratie is niet noodzakelijk omdat Consument geen gevaar vormt voor de veiligheid en integriteit van de financiële sector. Er waren meer passende maatregelen mogelijk zoals het geven van een waarschuwing of een kortere registratieduur. Daarnaast dienen de belangen van Consument te prevaleren boven de belangen van de Bank.
- Consument is 30 jaar klant van de Bank. Ze is geschaad in haar goede naam en als oplichter neergezet. Ze heeft elders een bankrekening moeten openen en haar verzekeringen elders tegen een hogere premie moeten onderbrengen.
- De Bank heeft onrechtmatig gehandeld door melding te doen van een vertrouwensbreuk bij de Verzekeraar, waarna de Verzekeraar de relatie heeft beëindigd en Consument heeft geregistreerd.
- De formulering van de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie is, ook nadat deze is aangepast, onjuist. Er kan geen sprake zijn van een vermoeden van fraude. Het bedrag is door R. op haar betaalrekening overgemaakt, hij heeft de aangifte ingetrokken, het bedrag is teruggestort en er is geen sprake van dat het geld “ten gunste” van Consument is gekomen noch dat het voor haar bedoeld was.

Verweer van de Bank

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

- De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument op terechte gronden geregistreerd. Consument heeft € 39.500,- ontvangen op haar rekening en omdat ze slechts € 5.000,- kon opnemen bij een geldautomaat heeft ze bij de Bank een geldbestelling gedaan van € 33.000,-. De Bank heeft dit geweigerd. Vanaf dat moment heeft de Bank geprobeerd duidelijkheid van Consument te verkrijgen over deze transactie en de rol van Consument hierbij. Vanwege de inconsistente en leugenachtige verklaringen van Consument over de vraag waarom het geld op haar rekening is gestort en of ze daar toestemming voor heeft gegeven, waar het voor bedoeld was, of ze het heeft proberen op te nemen en over haar relatie tot R., heeft de Bank het vertrouwen in de bancaire relatie met Consument verloren.
- Consument heeft op 17 oktober 2017 verklaard dat zij het geld heeft geleend van een persoon waarvan ze niet kon zeggen wie het is en dat ze dit terug moest betalen. Ze heeft gesteld haar leven niet zeker te zijn. Op 19 oktober 2017 is Consument op het bankkantoor geweest begeleid door twee personen die zich niet wilden identificeren. Vervolgens werd de Bank bekend met de aangifte die R. tegen Consument had gedaan. De Bank weet dat die aangifte later is teruggedraaid.

Op 24 oktober 2017 heeft nog een gesprek plaatsgevonden tussen partijen. Consument heeft toen aangegeven dat R. geld op haar rekening heeft gestort om een auto te kopen en dat zij het bedrag zou bewaren.

- De Bank heeft gevraagd of Consument een deel van het bedrag zou krijgen en zij heeft daarop ontkennend geantwoord, maar zij heeft geen plausibele verklaring gegeven voor het feit dat zij € 38.000,- wilde opnemen en niet het totale bedrag van € 39.500,- dat op haar rekening was bijgeschreven.
- Consument heeft aangegeven dat ze niet heeft geprobeerd om samen met R. het geld op te nemen bij een geldautomaat, maar camerabeelden tonen aan dat zij met hem en nog een persoon heeft geprobeerd geld te pinnen bij een geldautomaat.
- Consument is niet duidelijk over de relatie die zij met R. heeft. Zij heeft hierover tegenstrijdige verklaringen gegeven.
- De Bank heeft als assurantietussenpersoon de Verzekeraar geïnformeerd over het beëindigen van de relatie met Consument. De Bank had de opgegeven reden van beëindiging (integriteitsissues) achterwege moeten laten. Dit is niet de gebruikelijke handelwijze van de Bank en hiervoor maakt de Bank haar excuses. De gevolgen voor Consument waren echter niet anders geweest nu de Verzekeraar altijd navraag doet bij de Consument naar aanleiding van een bericht dat de bancaire relatie wordt opgezegd. Consument heeft ondanks verzoek daartoe geen inlichtingen willen verstrekken aan de Verzekeraar over de beëindiging van de bancaire relatie waarna de Verzekeraar hier gevolgen aan heeft verbonden. Indien de Bank de mededeling over de integriteitsissues achterwege had gelaten was dit niet anders geweest. Daarbij kent de Bank een zogenoemde Privacy Statement. Hierin is opgenomen dat de Bank gegevens kan uitwisselen gelet op haar rol als tussenpersoon, bijvoorbeeld met een verzekeraar waarbij de consument via de Bank een verzekering heeft afgesloten, zoals in het onderhavige geval.
- De Bank heeft de opname in het Incidentenregister verwijderd. Consument heeft geen belang meer bij dit klachtonderdeel.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal eerst het klachtonderdeel behandelen dat ziet op de onrechtmatigheid van de inmiddels verwijderde registratie in het Incidentenregister. Vervolgens zal de Commissie het klachtonderdeel behandelen dat betrekking heeft op de registratie in het IVR en de bewoordingen die de Bank heeft gebruikt om de gebeurtenis, op grond waarvan zij Consument heeft geregistreerd, te omschrijven in de Gebeurtenissenadministratie. Daarna zal de Commissie ingaan op het klachtonderdeel dat betreft het beëindigen van de bankrelatie en het klachtonderdeel dat ziet op de melding die de Bank heeft gedaan aan de Verzekeraar.

De Commissie zal aansluitend hierop ingaan op de vraag of Consument recht heeft op een schadevergoeding.

Registratie Incidentenregister

4.2 Tijdens de hoorzitting heeft de Bank erkend dat er onvoldoende gronden waren voor de registratie op 20 december 2017 van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister. De Bank heeft die registratie inmiddels ook verwijderd. Maar dit neemt niet weg dat de Bank onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld door haar op 20 december 2017 te registreren. De klacht van Consument ten aanzien van dit klacht-onderdeel is dus gegrond.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 4.3 De tweede vraag die voorligt, is of de Bank de gegevens van Consument ten onrechte heeft geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de Bank kunnen de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie raadplegen. De afdeling Veiligheidszaken van de Bank beslist vervolgens of de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie moeten leiden tot vermelding in het IVR. Opname in het IVR is alleen zichtbaar voor de medewerkers van de groep financiële ondernemingen die onderdeel uitmaken van het concern van de Bank.
- 4.4 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in 2017 waren 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 deze wet- en regelgeving is de Bank bevoegd om de gegevens van Consumenten te verwerken. Een kopie van de relevante artikelen uit deze regelgeving is als bijlage bij de uitspraak gevoegd.
- 4.5 Ingevolge artikel 5.5.1 Gedragscode kunnen ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. In artikel 4.1 en 4.3 Gedragscode is nader uitgewerkt wanneer persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen mogen worden.
- 4.6 Voor de registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie gelden twee vereisten: er moet sprake zijn van een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode en er moet zijn voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit in de zin van artikel 4.3 sub f Gedragscode. De Commissie verwijst hiervoor naar de uitspraak van Rechtbank Midden-Nederland van 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 en de uitspraak van Geschillencommissie Kifid met nummer 2018-623.

- 4.7 In navolging van hetgeen is besproken tijdens de hoorzitting heeft de Bank de omschrijving van de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie aangepast en opgenomen dat de gebeurtenis betrekking heeft op de *betrokkenheid van Consument bij een vermoedelijk frauduleuze transactie op 17 oktober 2017 ten gunste van haar betaalrekening* (zie overweging 2.12). Consument heeft ook tegen deze gewijzigde omschrijving van de gebeurtenis geprotesteerd en gesteld dat deze incorrect is. De Commissie volgt Consument hierin en licht dit als volgt toe.
- 4.8 Een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens brengt mee dat de gebeurtenis op grond waarvan tot registratie is overgegaan, in voldoende mate moet vaststaan om die als zodanig in een register op te nemen, zie de uitspraak van de Geschillencommissie nr. 2019-013. Voor de Commissie staat vast dat R. de gelden die hij op de rekening van Consument heeft gestort in de vorm van een lening heeft opgenomen bij zijn eigen bank. De aangifte die R. jegens Consument heeft gedaan heeft hij ingetrokken (zie overweging 2.5). Het volledige bedrag is teruggestort op de betaalrekening van R. Niet duidelijk is geworden waarom en onder welke omstandigheden de gelden op de bankrekening van Consument zijn overgemaakt, wat het bestedingsdoel was, wat de relatie is tussen Consument en R. en onder welke omstandigheden Consument het geld heeft geprobeerd op te nemen.
- 4.9 Het krijgen van duidelijkheid was voor de Bank van belang nu het ging om een ongebruikelijke transactie voor een groot gedrag. Consument heeft hierover weliswaar tegenstrijdige verklaringen afgelegd, terwijl ook andere vragen over de rol van Consument onbeantwoord zijn gebleven, maar deze feiten en omstandigheden zijn onvoldoende om de (gewijzigde) omschrijving te rechtvaardigen die de Bank in de Gebeurtenissenadministratie heeft opgenomen. De Commissie is daarom van oordeel dat de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijderd dient te worden.

Opzeggen van de bankrelatie

- 4.10 De Bank heeft haar relatie met Consument eenzijdig beëindigd. Als de Bank gebruik maakt van een overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de bancaire relatie, moet de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek: de beëindiging van de bancaire relatie door de Bank op grond van die overeengekomen bevoegdheid is niet rechtsgeldig als gebruikmaking ervan, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929). Bij de in dit kader af te wegen belangen speelt ook de (onder meer) in artikel 2 van de ABV neergelegde zorgplicht van de Bank een rol, alsmede de in artikel 35 ABV neergelegde voorwaarden onder welke de Bank de overeenkomst kan opzeggen. Zie hiervoor overweging 2.1 van deze uitspraak.

Concreet betekent het voorgaande dat de Bank niet lichtvaardig tot opzegging van de bankrelatie mag besluiten, mede gelet op haar bijzondere maatschappelijke functie. Zie hiervoor de uitspraak van Geschillencommissie Kifid met nummer 2018-634.

- 4.11 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank voldoende bewijs geleverd dat de betaalrekening van Consument betrokken is geweest bij onregelmatigheden. Consument heeft hierover tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de aangevoerde reden van opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Daarbij neemt de Commissie in haar beoordeling mee dat Consument haar bankzaken bij een andere bank heeft ondergebracht. Haar belang bij voortzetting van de relatie is onvoldoende zwaarwegend. De Bank is dan ook niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie.

Melding aan de Verzekeraar

- 4.12 Van de beëindiging van de bancaire relatie met Consument heeft de Bank melding gedaan bij de Verzekeraar. De Bank heeft dit naar eigen zeggen gedaan om de Verzekeraar ervan op de hoogte te brengen dat zij niet langer optrad als assurantietussenpersoon van Consument. Maar de Bank heeft de Verzekeraar ook bericht dat de bancaire relatie met Consument is beëindigd vanwege integriteitsissues.

Naar aanleiding van deze melding heeft de Verzekeraar contact opgenomen met Consument en gevraagd om een toelichting voor de beëindiging van de relatie tussen Consument en de Bank. Consument heeft vervolgens geen informatie of uitleg gegeven aan de Verzekeraar, waarna de Verzekeraar de verzekeringsrelatie heeft beëindigd.

- 4.13 Consument heeft zich beklaagd over deze melding van de Bank aan de Verzekeraar en zij heeft gesteld dat de Bank deze informatie niet had mogen geven. Door dat toch te doen heeft de Bank haar op onrechtmatige wijze als fraudeur neergezet waardoor zij in haar persoonlijke rechten is aangetast en schade lijdt. Consument vordert dat de Bank de melding terugdraait en schadeloos stelt. De Commissie vat dit klachtonderdeel van Consument op als een verwijt aan de Bank dat zij in strijd heeft gehandeld met privacyregelgeving.
- 4.14 In de ten tijde van de vermelding geldende Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) was het volgende opgenomen. Op grond van artikel 7 Wbp worden persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verzameld. Op grond van artikel 11 Wbp worden persoonsgegevens slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn. De Wbp definieert persoonsgegevens als gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

In artikel 8 Wbp worden de mogelijke grondslagen voor een rechtmatige verwerking van persoonsgegevens aangeduid. In sub b van dat artikel wordt bepaald dat persoonsgegevens mogen worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst.

- 4.15 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat zij als assurantietussenpersoon een gerechtvaardigd belang had bij het melden van de beëindiging van de relatie met Consument aan de Verzekeraar ter uitvoering van haar overeenkomst als assurantietussenpersoon van Consument. De Verzekeraar biedt haar verzekeringsproducten namelijk aan consumenten aan via de Bank. Ook kreeg Consument toegang tot haar verzekeringsproducten via het internetbankieren van de Bank. De Bank heeft onweersproken gesteld dat daarmee het beheer en de ondersteuning van deze producten zijn ondergebracht bij de Bank. Zie hiervoor overweging 2.2. Met het wegvallen van de bancaire relatie had Consument geen toegang meer tot het internetbankieren en daarmee tot haar verzekeringsproducten. De Commissie volgt Consument daarom niet in haar standpunt dat de Bank de beëindiging van de relatie niet mocht doorgeven aan de Verzekeraar.
- 4.16 De Commissie is echter van oordeel dat de Bank de Verzekeraar niet had mogen meedelen dat de beëindiging het gevolg was van 'integriteitsissues'. Er mogen niet meer persoonsgegevens worden verwerkt dan noodzakelijk is om het geformuleerde doel te bereiken. Naar het oordeel van de Commissie was voor het door de Bank vermelde doel van de melding aan de Verzekeraar niet noodzakelijk dat ook de reden van de opzegging, de integriteitsissues, zou worden medegedeeld. De Bank heeft tijdens de procedure erkend dat zij dit niet had mogen meedelen en heeft Consument daarvoor haar excuus aangeboden. Dit klachtonderdeel van Consument is dan ook gedeeltelijk gegrond.

Heeft Consument recht op schadevergoeding?

- 4.17 Consument heeft een schadevergoeding gevorderd en een proceskostenvergoeding. Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot het volgende oordeel ten aanzien van deze vorderingen.
- 4.18 De hiervoor besproken klachtonderdelen van Consument zijn (deels) gegrond. Consument heeft haar vermogensschade ondanks uitnodiging daartoe niet onderbouwd. In verband hiermee kan de Commissie hiervoor geen vergoeding toekennen. Consument heeft voorts aangevoerd te zijn aangetast in haar persoon doordat haar persoonsgegevens onrechtmatig door de Bank zijn verwerkt.

Zij stelt te zijn aangetast in haar persoon door als betrokkene bij fraude te zijn neergezet en geregistreerd, en door de melding over het bestaan van 'integriteitsissues' door de Bank aan de Verzekeraar. De vordering van Consument betreft hiermee gedeeltelijk een vergoeding voor immateriële schade voor aantasting in de persoon. De Commissie oordeelt als volgt.

- 4.19 In het hier van toepassing zijnde artikel 49 Wbp staat dat, onverminderd de aanspraken op grond van andere wettelijke regels, een benadeelde bij onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens ter compensatie voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, aanspraak kan maken op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding. Deze bepaling is een aanvulling op de bepalingen over schadevergoeding die in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn opgenomen. In het ten tijde van de gebeurtenissen luidende artikel 6:106 lid 1, onder b, BW (oud) was opgenomen dat indien de benadeelde in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast, hij aanspraak kan maken op vergoeding van immateriële schade.
- 4.20 De Commissie is van oordeel dat Consument geen recht heeft op toekenning van immateriële schadevergoeding. De Bank heeft zoals hiervoor geoordeeld gehandeld in strijd met de verplichtingen die zijn opgenomen in de Wbp voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens, en zij heeft door haar handelwijze het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van Consument geschonden. Een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer kan aangemerkt worden als een aantasting in de persoon als bedoeld in art. 6:106 lid 1 onder b, BW (oud). Van een aantasting in de persoon 'op andere wijze' als bedoeld in art. 6:106 lid 1 onder b, BW (oud), is echter niet reeds sprake bij de enkele schending van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer. Zie hiervoor het arrest van de Hoge Raad van 15 maart 2019 met nummer ECLI:NL:HR:2019:376, te vinden op www.rechtspraak.nl.
- 4.21 In voorkomend geval kunnen de aard en de ernst van de normschending echter meebrengen dat de in dit verband relevante nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Een dergelijke aantasting in de persoon geeft aanspraak op vergoeding van immateriële schade. In dit geval liggen de relevante nadelige gevolgen van de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van Consument echter niet zodanig voor de hand, dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. De opname van de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR heeft namelijk uitsluitend interne werking en opname in het Incidentenregister heeft slecht een beperkte externe werking. Hetgeen voor een consument minder verstrekkende gevolgen heeft dan opname in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Daarnaast neemt de Commissie mee dat de Bank onweersproken heeft gesteld dat de gevolgen voor de verzekeringsrelatie van Consument niet anders waren geweest indien zij de mededeling over de integriteitsissues richting de Verzekeraar niet had gedaan.

Verzekeraar had ook informatie bij Consument opgevraagd als hem alleen bekend was geworden dat de bancaire relatie was geëindigd.

- 4.22 Consument heeft voorts een vergoeding gevorderd voor de rechtsbijstand in deze procedure. Voor zulke kosten geldt het liquidatietarief van Kifid, zijnde de verwerking van het bepaalde in artikel 38 lid 11 van het toepasselijke Reglement. Als uitgangspunt geldt dat 2 procespunten kunnen worden toegekend voor rechtsbijstand waarbij, op grond van het Reglement, ieder procespunt wordt gewaardeerd op € 100,-. Gelet op het feit dat de klachten van Consument grotendeels gegrond zijn oordeelt de Commissie dat Consument in redelijkheid een vergoeding toekomt van € 200,-.

Eindoordeel

- 4.23 De Commissie oordeelt dat de Bank de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR dient te verwijderen. De Bank heeft wel de bankrelatie mogen beëindigen. Consument heeft recht op een proceskostenvergoeding van € 200,-.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR schrapt en Consument een proceskostenvergoeding van € 200,- betaalt op het door Consument aan de Bank door te geven betaalrekeningnummer van Consument.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

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

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 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). (...)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.

Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.

(...)

Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.

Relevante artikelen uit de Wbp

Artikel 1

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a.**persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- b.**verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

Artikel 7

Persoonsgegevens worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verzameld.

Artikel 8

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:

- a.**de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b.**de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- c.**de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
- d.**de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- e.**de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of
- f.**de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens 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.

Artikel 9

1. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

2. Bij de beoordeling of een verwerking onverenigbaar is als bedoeld in het eerste lid, houdt de verantwoordelijke in elk geval rekening met:

- a.**de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;
- b.**de aard van de betreffende gegevens;
- c.**de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene;
- d.**de wijze waarop de gegevens zijn verkregen en
- e.**de mate waarin jegens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.

3. Verdere verwerking van de gegevens voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, wordt niet als onverenigbaar beschouwd, indien de verantwoordelijke de nodige voorzieningen heeft getroffen ten einde te verzekeren dat de verdere verwerking uitsluitend geschiedt ten behoeve van deze specifieke doeleinden.

4. De verwerking van persoonsgegevens blijft achterwege voor zover een geheimhoudingsplicht uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift daaraan in de weg staat.

Artikel 11

1. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

2. De verantwoordelijke treft de nodige maatregelen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn.

Artikel 49

1. Indien iemand schade lijdt doordat ten opzichte van hem in strijd wordt gehandeld met de bij of krachtens deze wet gegeven voorschriften zijn de volgende leden van toepassing, onverminderd de aanspraken op grond van andere wettelijke regels.

2. Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding.

3. De verantwoordelijke is aansprakelijk voor de schade of het nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van de in het eerste lid bedoelde voorschriften. De bewerker is aansprakelijk voor die schade of dat nadeel, voor zover ontstaan door zijn werkzaamheid.

4. De verantwoordelijke of de bewerker kan geheel of gedeeltelijk worden ontheven van deze aansprakelijkheid, indien hij bewijst dat de schade hem niet kan worden toegerekend.