

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0793 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Aegon
Datum uitspraak	: 7 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

In het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek heeft Aegon de consument gevraagd om informatie te verstrekken over de opbouw van zijn spaarvermogen over een periode van 12 maanden. De consument heeft die informatie niet verstrekt, omdat hij vindt dat Aegon te veel informatie opvraagt. Aegon heeft daarop de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, omdat de consument niet volledig meewerkte aan het cliëntenonderzoek. De commissie oordeelt dat Aegon informatie over de opbouw van het spaarvermogen mocht opvragen bij de consument en dat Aegon de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de interne registers.

1. Het procesverloop

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Aegon; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van Aegon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op maandag 30 augustus 2021 en hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 De consument en Aegon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2007 hebben de consument en zijn echtgenote een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aegon.

- 2.2 Op 17 november 2020 heeft de consument € 20.000,- extra afgelost op de hypothecaire geldlening. In het kader van het cliëntenonderzoek – waar Aegon op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) toe gehouden is – heeft Aegon de consument het volgende gevraagd:

Naar aanleiding van uw aflossing op 17 november willen wij graag bewijs herkomst vermogen documenten van u ontvangen. Hieronder een toelichting op dit verzoek.

Bewijs herkomst van vermogen

Door ontwikkelingen in de wereld is de aandacht voor klantonderzoek en financiële transacties in de afgelopen jaren sterk toegenomen. Aegon heeft mede als gevolg hiervan een wettelijke verplichting om bewijs van de herkomst van uw vermogen op te vragen als u bijvoorbeeld een extra aflossing doet op uw hypotheek. Wij begrijpen dat u dit als vervelend kan ervaren. Toch vragen wij u om mee te werken aan ons verzoek. Uiteindelijk gaat het ons om het behouden én versterken van het vertrouwen in het financiële stelsel. Wij vragen uw begrip hiervoor.

U heeft meerdere bedragen afgelost op uw hypotheek

Wij willen graag vaststellen op welke manier u de gelden heeft ontvangen of hoe de opbouw van het spaarvermogen heeft plaatsgevonden. Hiervoor hebben we documenten van u nodig. Uit deze documenten moet het bedrag van € 20.000,00 te herleiden zijn. Het uploaden van deze documenten doet u via Mijn Aegon > uw Aegon hypotheek > meer zelf regelen. Hier wordt ook duidelijk gemaakt welke documenten we precies van u nodig hebben.

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij beoordelen de aangeleverde documenten zo spoedig mogelijk. Als wij de herkomst van vermogen niet vast kunnen stellen of wij overige vragen hebben nemen wij contact met u op.

- 2.3 In reactie op dit verzoek heeft de consument pensioenoverzichten van zijn echtgenote en hemzelf verstrekt met daarbij de toelichting dat er vanuit zijn pensioeninkomsten ruimte was om te sparen, mede als gevolg van de corona-omstandigheden.

Aegon heeft de consument daarop om de volgende aanvullende informatie gevraagd:

Wij hebben de kopieën voor het aantonen van bewijs herkomst vermogen in goede orde ontvangen, bedankt daarvoor.

Met uw pensioen gegevens heeft u de herkomst van het aflosbedrag aangetoond.

Graag ontvang ik voor de volledigheid nog de opbouw van uw spaarvermogen van de afgelopen 12 maanden en een kopie opname van de spaarrekening ten behoeve van deze extra aflossing

Op de kopieën moet de tenaamstelling, het rekeningnummer, omschrijving, de datum en de bedragen te herleiden zijn. Het uploaden van deze documenten doet u via Mijn Aegon > uw Aegon hypotheek > meer zelf regelen. U vindt daar ook extra informatie en hulp bij document keuze.

- 2.4 Op 17 december 2020 heeft de consument € 5.000,- extra afgelost op zijn hypothecaire geldlening. Naar aanleiding daarvan heeft Aegon de consument op 21 december 2020 nogmaals verzocht om informatie over de “opbouw van het spaarvermogen”.
- 2.5 De consument heeft Aegon verzocht om de informatieaanvraag te heroverwegen. Volgens hem tonen de verstrekte pensioenoverzichten de herkomst van het aflossingsbedrag al genoegzaam aan. Hij vindt het niet terecht dat Aegon informatie over de opbouw van zijn spaarvermogen opvraagt. Aegon heeft daarop aangegeven dat zij wettelijk verplicht is (op grond van de Wwft) om bewijs van de herkomst van het vermogen te vragen.
- 2.6 Op 2 maart 2021 heeft Aegon de consument laten weten dat zijn persoonsgegevens zullen worden opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (‘IVR’) indien hij de herkomst van het vermogen niet aantoont:

Opname door Veiligheidszaken in het interne verwijzingsregister

Wij zijn wettelijk verplicht de herkomst van uw transactie op te vragen. Indien u de herkomst van uw vermogen ook na deze brief niet aantoont, zullen wij uw gegevens opnemen in ons intern verwijzingsregister. Volgens de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen. Andere afdelingen binnen Aegon Nederland NV zien alleen dat uw persoonsgegevens in deze registratie zijn opgenomen. Wel kunnen zij deze ‘hit’ doorgeven aan de afdeling Veiligheidszaken. Alleen Veiligheidszaken kan zien waarom uw gegevens zijn opgenomen. Dit betekent dat als u in de toekomst een product of wijziging bij Aegon aanvraagt deze aanvraag extra kritisch beoordeeld wordt. Uw gegevens worden na 8 jaar uit dit register verwijderd.

- 2.7 Op 17 maart 2021 zijn de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vindt dat Aegon te veel informatie opvraagt. Hij vindt dit een inbreuk op zijn privacy. Volgens hem had Aegon genoeg moeten nemen met de pensioenoverzichten die hij verstrekt had, aangezien die overzichten de herkomst van het aflossingsbedrag al genoegzaam aantonen. Bovendien is de informatieaanvraag onbegrensd: het “spaarvermogen” is namelijk niet af te bakenen; dat zou betekenen dat hij zijn hele financiële administratie zou moeten overleggen. De consument vordert dat Aegon genoeg neemt met de verstrekte pensioenoverzichten.
- 2.9 Verder komt de consument op tegen de “dreigbrief” van 2 maart 2021 van de afdeling Fraude van Aegon. Hij vindt dit buitenproportioneel en onrechtmatig; hij vordert daarom dat Aegon stopt met deze ongefundeerde beschuldiging van fraude.

Het verweer

- 2.10 Aegon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aegon in het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek informatie mocht opvragen bij de consument over de opbouw van zijn spaarvermogen over de afgelopen 12 maanden (of dat Aegon genoeg had moeten nemen met de informatie die de consument al had aangeleverd). In het verlengde daarvan speelt de vraag of Aegon de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, omdat de consument niet volledig meewerkte aan het cliëntenonderzoek.

Mocht Aegon informatie opvragen over de opbouw van het spaarvermogen?

3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat Aegon alleen persoonsgegevens mag verwerken als daar een verwerkingsgrondslag voor is in de zin van artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Eén van die grondslagen is dat de verwerking *noodzakelijk* is om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op Aegon rust.¹ De wettelijke verplichting waar het in deze zaak om gaat, is de uit de Wwft voortvloeiende verplichting voor Aegon om een cliëntenonderzoek te verrichten: op grond van artikel 3 lid 2 onder d Wwft dient Aegon de bron van het vermogen van haar klanten, zoals de consument, vast te stellen.²

3.3 Het komt dus neer op de vraag of de informatie over de opbouw van het spaarvermogen over een periode van 12 maanden noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan de Wwft-verplichting om een cliëntenonderzoek te verrichten.

3.4 De consument betwist niet dat Aegon Wwft-verplichtingen heeft. Wel stelt hij zich op het standpunt dat hij met de pensioenoverzichten al voldoende informatie had aangeleverd. De consument vindt dat Aegon te veel informatie opvraagt. De informatieaanvraag van Aegon is voor hem 'onbegrensd': informatie over de opbouw van het spaarvermogen is voor Aegon misschien aanleiding om weer verdere informatie op te vragen.

3.5 Aegon heeft daarentegen aangevoerd dat informatie over de opbouw van het spaarvermogen noodzakelijk is voor het cliëntenonderzoek. Aegon wil namelijk het 'spoor' in kaart brengen. De consument had aangegeven dat er vanuit zijn pensioeninkomsten ruimte was om te sparen – en Aegon wil kunnen verifiëren of dit klopt. Informatie over de opbouw van het spaarvermogen over de afgelopen 12 maanden is nodig om te toetsen of het verhaal van de consument klopt.

¹ Zie artikel 6 lid 1 onder c AVG (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).

² Een instelling verricht dit onderzoek wanneer er sprake is van een incidentele transactie van tenminste € 15.000,- of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000,-. Zie artikel 3 lid 5 onder b Wwft (eveneens opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).

Verder heeft Aegon aangegeven dat het aanleveren van 12 rekening-afschriften van de spaarrekening (en een afschrift waaruit de overboeking van de spaar-rekening naar de betaalrekening blijkt) voldoende is. De informatieaanvraag is dus niet onbegrensd, maar juist heel specifiek.

- 3.6 De commissie heeft sympathie voor het standpunt van de consument, maar volgt uiteindelijk toch het standpunt van Aegon. Er wordt door de wetgever en toezichthouder – en overigens ook door de samenleving – veel van financiële instellingen verwacht op het punt van hun poortwachtersrol en daarmee van het cliëntenonderzoek dat zij dienen te verrichten. Vanuit dat licht beziend oordeelt de commissie dat Aegon informatie over de opbouw van het spaarvermogen noodzakelijk mocht achten voor het cliëntenonderzoek.
- 3.7 Kortom: Aegon heeft niet in strijd met de AVG gehandeld door bij de consument informatie op te vragen over de opbouw van zijn spaarvermogen over een periode van 12 maanden.
- 3.8 Wel merkt de commissie nog het volgende op. Ter zitting had Aegon aangegeven dat de hypothecaire geldlening van de consument uit negen leningdelen bestond en dat de consument in maart 2020 een verhoging van één van de leningdelen had aangevraagd. Aegon wil niet dat het ene leningdeel verhoogd wordt om een ander leningdeel mee af te lossen; dit zou namelijk een omzeiling van de omzettingkosten zijn. Dus ook in dit kader is informatie over de herkomst van het aflossingsbedrag van belang. De commissie begrijpt niet helemaal wat Aegon hiermee wil zeggen: is dit een bijkomende reden waarom Aegon informatie over de opbouw van het spaarvermogen bij de consument heeft opgevraagd, of is dit bedoeld als een mogelijke verklaring waarom de consument die informatie misschien niet zou willen verstrekken? Hoe dan ook: het is niet bedoeling dat het Wwft-cliëntenonderzoek wordt gebruikt om informatie op te vragen die Aegon om een andere reden graag wil hebben.

Mocht Aegon de persoonsgegevens van de consument opnemen in de interne registers?

- 3.9 Voor de volledigheid zet de commissie eerst uiteen wat deze registers inhouden. De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van Aegon en de groep financiële ondernemingen waarvan Aegon 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 Aegon. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

- 3.10 De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de AVG. Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG. Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat Aegon de persoonsgegevens van de consument mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Aegon. Verder mag de registratie niet disproportioneel zijn.
- 3.11 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat informatie over de opbouw van het spaarvermogen over een periode van 12 maanden noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek. De consument heeft deze informatie echter niet willen verstrekken en daardoor heeft Aegon het cliëntenonderzoek niet naar behoren kunnen verrichten. Het feit dat de consument niet volledig wilde meewerken aan het cliëntenonderzoek is een omstandigheid die ‘speciale aandacht’ behoeft, omdat deze omstandigheid van belang is voor de veiligheid en integriteit van Aegon. Naar het oordeel van de commissie heeft Aegon daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie. De commissie benadrukt dat in de registers enkel is opgenomen dat de consument niet heeft meegewerkt aan het onderzoek naar de herkomst van het vermogen. Hij wordt dus niet van fraude beschuldigd. De brief van 2 maart 2021 (zie 2.6 hiervoor) is weliswaar afkomstig van de Fraude Analist van Aegon, maar dat betekent niet dat in de registers zou zijn opgenomen dat de consument fraude heeft gepleegd of daarvan verdacht wordt; Aegon heeft dit ter zitting ook nadrukkelijk herhaald en bevestigd.
- 3.12 Het tweede vereiste is dat de registratie niet disproportioneel mag zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het belang van Aegon bij registratie van de gegevens van de consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de Aegon-groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR. De consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.
- 3.13 Kortom: de registratie is terecht en proportioneel.

Slotsom

3.14 Dit alles betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen. Ten overvloede geeft de commissie nog het volgende aan partijen mee: een groot deel van de onvrede van de consument zit in het gevoel onheus te zijn bejegend en vanuit het perspectief van een jarenlange klantrelatie valt dit ook wel te begrijpen. Om die reden zou het aanbeveling verdienen om dit gevoel van onvrede over en weer weg te nemen en wellicht kan dit bereikt worden doordat de consument de gevraagde gegevens alsnog aanlevert en Aegon vervolgens bekijkt of ze de registratie of duur ervan wil heroverwegen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3 Wwft

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

(...)

d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;

(...)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

a. (...)

b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;

(...)

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

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

(...)

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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (...)

3. (...)

4. (...)