

Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0956 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 april 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 4 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over de proportionaliteit van de duur van de interne registraties. De commissie is van oordeel dat het belang van de consument bij verkorting van de registratieduur in dit geval minder zwaar weegt dan het belang van de bank bij het aanhouden van registraties. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 4 november 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument stelt dat de bank ten onrechte de registratie van zijn persoonsgegevens handhaaft in de interne registers. Ten eerste was de consument niet betrokken bij de frauduleuze transactie. De consument begreep niet dat dit een frauduleuze transactie betrof en daar was volgens hem geen aanleiding voor. De consument heeft hij zijn volle medewerking aan de bank verleend bij het fraudeonderzoek. Ten tweede stelt de consument dat hij al vier jaar wordt belemmerd door de interne registraties. De consument wil dat de bank een belangenafweging maakt aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. De consument stelt namelijk dat hij door de interne registraties beperkt wordt in het vinden van aanvullend en bestendig inkomen. De consument is nog steeds werkzaam in de evenementenbranche, maar door de gevolgen van COVID-19 is het lastig voor hem om bestendig inkomen te krijgen. Hoewel de consument nu werkt als bemiddelaar in rederijen, wil hij ter aanvulling op zijn inkomen een woning kopen en verhuren aan studenten. Dit zal dienen als bestendige aanvulling op het inkomen van de consument. De consument wil gebruik maken van de financieringsmogelijkheden binnen de bank, omdat die gunstiger zijn dan die van andere instellingen.

De consument wordt daar echter in beperkt door de registratie van zijn persoonsgegevens. De consument vordert daarom verkorting van de opnameduur dan wel verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne registers van de bank.

3. Beslissing

De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is tot verkorting van de registratieduur of verwijdering van de interne registraties. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Voorop staat dat de consument na een incident in 2017 in het Intern Verwijzingsregister (IVR) en het 'interne incidentenregister' (ook wel: 'Gebeurtenissenadministratie') van de bank is opgenomen voor de duur van 8 jaar. De consument verzoekt de bank tot opheffing van deze interne registraties, omdat hij een pand wil aankopen dat bestemd is voor verhuur (aan studenten). Daarbij stelt de consument dat de bank voor de financiering van een dergelijk pand minder zware eisen stelt dan andere geldverstrekkers.

Het al dan niet opheffen dan wel verkorten van de interne registraties stelt de commissie voor een belangenafweging, waarbij zij het belang van de consument om een pand ter belegging aan te kopen minder zwaar acht dan het belang van de bank bij handhaving van de interne registraties. Daarbij neemt de commissie mee dat de bank gemotiveerd heeft weersproken dat zij bij de verstrekking van een vastgoedlening soepelere voorwaarden hanteert dan andere geldverstrekkers en dat de consument vanaf 2017 naar volle tevredenheid bankiert bij een andere instelling dan de bank.

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.