

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0300
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: De Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen BLG
Datum uitspraak	: 12 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen)
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registratie EVR en Incidentenregister. De consument heeft het door de bank gefinancierde appartement in strijd met de voorwaarden verhuurd aan een derde. Ook heeft hij opzettelijk onjuiste informatie en een vervalst rekeningafschrift verstrekt aan de bank. De bank heeft hierop de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Vervolgens heeft de consument de geldlening overgesloten, waarna de bank een vergoeding voor vervroegde aflossing (vergoedingsrente) in rekening heeft gebracht. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens en vergoeding van de door hem betaalde boeterente. De commissie is van oordeel dat de bank de gegevens van de consument in de registers mocht opnemen en dat de boeterente terecht door de bank in rekening is gebracht. De commissie is echter van oordeel dat de registratieduur in het Incidentenregister en het EVR dient te worden verkort tot vijf jaar.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 11 juni 2020 heeft de consument bij de bank een aanvraag gedaan voor een hypothecaire geldlening van € 217.000,- voor de financiering van het appartement te Amersfoort (hierna: het appartement). In de aanvraag staat dat het appartement voor eigen bewoning was bedoeld en niet voor verhuur. Op 21 juli 2020 heeft de bank een hypotheekofferte aan de consument verstrekt. Op pagina 22 van de hypotheekofferte staat voor zover relevant het volgende:

Aflossen zonder kosten

U mag aflossen zonder kosten als:

- Uw leningdeel met variabele rente is.
- U in een kalenderjaar niet meer aflost dan het percentage aflossen zonder kosten zoals vermeld bij het leningdeel.
Bijvoorbeeld: Bij een percentage van 10% en een leningdeel van € 100.000 mag u per jaar € 10.000 aflossen zonder vergoeding. Als u meerdere leningdelen heeft, dan gelden de vergoedingsvrije ruimte per leningdeel.
- U aflost op de datum dat de rentevast periode afloopt.
- U aflost omdat uw woning onherstelbaar beschadigd is geraakt (bijvoorbeeld door brand) en het is niet uw schuld.
- U aflost binnen een maand na verkoop van de hele woning (niet van een gedeelte).
- U aflost binnen een jaar na het overlijden van één van de personen die het geld heeft geleend, uw echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner of de partner met wie u een samenlevingsovereenkomst had.
- De rente die u betaalt, lager is dan de actuele rente voor vergelijkbare leningen.

In alle andere gevallen betaalt u een vergoeding voor het renteverlies van de bank.

Eerder aflossen van de lening

Als u de lening eerder wilt terugbetalen, vraag dan een 'aflosnota' op. Hierop ziet u precies hoeveel u aflost en of u een vergoeding moet betalen. Na ontvangst van de aflosnota kunt u nog altijd besluiten om niet af te lossen.

2.2 Op 22 juli 2020 heeft de consument de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend. Op de overeenkomst zijn onder andere van toepassing de Algemene voorwaarden BLG Wonen Hypotheken (hierna: de voorwaarden). In artikel 8 van de voorwaarden staat:

“8 Waarvoor heeft u onze toestemming nodig?

(...)

Verder heeft u onze schriftelijke toestemming nodig als

(...)

- U anderen in het huis laat wonen of het huis laat gebruiken.”

2.3 Op 25 juli 2020 heeft de consument een overeenkomst tot verhuurbemiddeling met een verhuurmakelaar ondertekend.

2.4 De hypotheekakte is op 30 juli 2020 gepasseerd. In die hypotheekakte staat:

“Verhuur of verpachting van het registergoed; verplichtingen van de geldnemer

De geldnemer is niet bevoegd het registergoed zonder toestemming van de bank te verhuren, te verpachten of op andere wijze aan derden in gebruik te geven. (...)”

2.5 Op 7 november 2020 heeft de consument via zijn hypotheekadviseur een tweede hypotheekaanvraag bij de bank ingediend voor de financiering van een andere woning (hierna: de woning). In de aanvraag staat over het reeds door de bank gefinancierde appartement het volgende vermeld:

[-]Huidig Object (2)	
Code Object	= 03 flat/appartement
Straat Naam	= ██████████
Huis Nr	= █
Postcode	= ██████
Plaats Naam	= ██████████
Land	= NL Nederland
Te Verkopen	= J Ja
Verkocht J N	= N Nee
Verkoopakte J N	= N Nee
Verkoop Prijs	= 230000.00
Verkoop Kosten	= 3000.00
Markt Waarde	= 230000.00
Code Verhuur	= 01 geen verhuur

2.6 Naar aanleiding van de hypotheekaanvraag heeft de bank de hypotheekadviseur van de consument verzocht om een toelichting over de status van de verschillende woningen van de consument. Per e-mail van 17 november 2020 heeft de hypotheekadviseur het volgende bericht aan de bank over het appartement en de woning:

██████████ te ██████████
Een maand of 5 geleden heeft hij deze woning gekocht. Nader is hij niet helemaal tevreden van deze woning en is nu bezig om deze woning alsnog te verkopen. Dit moet dan t/m 30 januari 2021 gebeuren zodat de overdrachtsbelasting kan verrekenen met de nw koper. Hij zou een bod van 230.000,- ontvangen hebben, nader bericht zal volgen.

██████████ te ██████████
Dit is het nw appartement die hij wil kopen. Verder heeft hij genoeg eigen middelen om de tijdelijke extra woonlasten te kunnen betalen. (reeds 42.000 aangetoond, zie kopie van zijn bankrekeningen ivv eigen middelen)

2.7 Op 23 november 2020 heeft er een verhuuradvertentie voor het appartement op Funda gestaan. De bank heeft hierop contact opgenomen met de verhuurmakelaar. Deze heeft verklaard dat het appartement was verhuurd voor minimaal één jaar. Op 24 november 2020 heeft de bank via de hypotheekadviseur een door de consument ondertekende verklaring opgevraagd over het gebruik van het appartement.

De consument heeft de volgende verklaring gegeven over het gebruik van het appartement en de woning:

Kort na de koop van [REDACTED] kwam ik achter dat ik niet tevreden was over dit appartement. Omdat een kennis van mij bereid was om deze woning van mij over te nemen, ben ik op zoek gegaan naar een ander appartement. Die heb ik dan gevonden; [REDACTED] waar mijn nieuwe hypotheekaanvraag loopt.

Als de koop van [REDACTED] definitief wordt, dan ga ik pas actie ondernemen met het verkopen van [REDACTED]. Ik ga waarschijnlijk een internetmakelaar inschakelen om dit appartement te verkopen aangezien ik al een potentiële koper heb. Dit wil ik liever voor 30 januari a.s. zodat de overdrachtbelasting verrekend kan worden.

In afwachting hiervan woont tijdelijk iemand anders op [REDACTED].

- 2.8 Vervolgens heeft de bank de huurovereenkomst opgevraagd bij de hypotheekadviseur van de consument. De hypotheekadviseur heeft op 25 november 2020 per e-mail verklaard dat er geen huurovereenkomst is en dat degene die in het appartement verblijft weggaat als het appartement verkocht is. Op 26 november 2020 heeft de bank aan de hypotheekadviseur gevraagd om een schriftelijke verklaring van de huurder dat hij het appartement bij verkoop zal verlaten. De consument heeft hierop op 27 november 2020 het volgende aan zijn hypotheekadviseur gestuurd:

Ik begrijp werkelijk niet wat het probleem is!! Zoals ik al heb aangegeven zit er tijdelijk een kennis in de woning zonder huurovereenkomst. En op het moment dat de woning is verkocht zal hij de woning verlaten. Het is een duidelijk verhaal lijkt mij. Waarom vraagt men om een getekende verklaring aangezien het niet om een huurder gaat?!

- 2.9 Op 30 november 2020 heeft de afdeling veiligheidszaken van de bank per mail contact opgenomen met de consument. In het e-mailbericht heeft de bank de consument erop gewezen dat hij op grond van de hypotheekakte het appartement niet zonder toestemming van de bank in gebruik mag geven aan een derde. En de bank vraagt de consument op welke wijze hij toestemming heeft gekregen van de bank om het appartement aan een derde in gebruik te geven.

Diezelfde dag heeft de bank van de hypotheekadviseur een handgeschreven verklaring ontvangen van de bewoner van het appartement, waarin deze verklaart om bij verkoop het appartement direct te verlaten.

- 2.10 Op 2 december 2020 heeft de bank het volgende aan de consument bericht met betrekking tot het gebruik van het appartement:

*Via de mail van uw adviseur heb ik een verklaring ontvangen van ██████████, dat hij/zij als huidige bewoner de woning ██████████ bij verkoop direct gaat verlaten.
Eerder hebben wij een huurovereenkomst opgevraagd, maar er zou geen sprake zijn van verhuur.*

*Op dit moment is de woning in gebruik bij derden. U dient hier vooraf toestemming aan te vragen bij de geldverstrekker
Wij stellen vast dat u de woning nooit zelf heeft bewoond en voor het gebruik door derden heeft geen toestemming bij de geldgever heeft aangevraagd.
U voldoet niet aan de voorwaarden van de verstrekking van geldlening. De geldlening is daarmee per direct opeisbaar.*

*Uit ons onderzoek is gebleken dat u de woning ██████████ te huur heeft aangeboden via de site van Funda.
Dit sluit niet aan op eerder ontvangen verklaringen.
Graag ontvangen wij uw toelichting.*

- 2.11 De consument heeft dezelfde dag hierop geantwoord:

Zoals ik u al eerder heb toegelicht, mijn doel is om de woning aan de ██████████ op zeer korte termijn te verkopen (ook vanwege de overdrachtsbelasting). Omdat ik spijt kreeg van mijn aankoop heb ik besloten om er niet te wonen. Ik ben blijven wonen op het huidige adres. Inmiddels heb ik een geschikte woning gevonden naar mijn hart. Nadat de financiering van de ██████████ definitief akkoord is zal ik gelijk overgaan tot verkoop van de ██████████. Aangezien ik niet ben verhuisd naar de ██████████ vroeg een vriend of hij daar tijdelijk kan verblijven (totdat de woning verkocht is). Ik zag daar het kwaad niet van in. Tenslotte staat de woning leeg en ik kan hem uit de brand helpen. En hij heeft ook verklaard, bij verkoop van de woning, de woning te zullen verlaten.

- 2.12 Naar aanleiding van de e-mail van de consument heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument. Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft de bank de consument om een nadere toelichting gevraagd:

*Wij hebben elkaar vanmiddag kort gesproken.
Aangezien ik een afspraak in moest hebben we het gesprek beëindigd met aan u het verzoek een duidelijke schriftelijke reactie te geven.*

*In ons gesprek wees ik u op verhuuradvertentie via Funda. Verhuur is eerder door u ontkent.
Ik stelde u 2 maal de vraag of de woning is verhuurd. 2 Maal was uw antwoord ontwijkend.
Bij de derde maal antwoordde u met 'Ja, in principe'.
U geeft in uw reactie geen verdere uitleg over de verhuursituatie.*

Wat bedoelt u met 'Ja, de woning is in principe verhuurd'?

De consument heeft hierop het volgende geantwoord:

Wat ik daarmee bedoel is dat de tijdelijke bewoner geen huurder is maar wel tijdelijk hier woont. Ik heb de woning eerst te huur gezet klopt, maar daar ben ik op terug gekomen.

Toen u mij vroeg of de woning verhuurd is werd ik in de war gebracht. Want deze jongen is in mijn ogen geen huurder. Want we hebben geen overeenkomst oid.

- 2.13 Hierna heeft een verdere mailwisseling plaatsgevonden tussen de consument en de bank over het gebruik van het appartement. Op verzoek van de bank heeft de consument op 3 december 2020 screenshots overgelegd van zijn bank-app met de bijbeschrijvingen op zijn betaalrekening.

De bank heeft vastgesteld dat een bijschrijving van 7 september 2020 van € 18.895,08 met omschrijving “Huur september tot en met augustus 2021, [het appartement]” uit het door de consument verstrekte overzicht was verwijderd. Naar haar mening is het door de consument verstrekte transactieoverzicht vervalst.

- 2.14 De bank heeft de hypotheekaanvraag voor de woning afgewezen vanwege de door de consument afgegeven valse informatie in de hypotheekaanvraag en de aanhoudende valse verklaringen over de bewoning en de verhuur van het appartement. Ook was het overzicht uit de bank-app vervalst. De bank heeft aangifte gedaan van valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht) en oplichting (artikel 326 Wetboek van Strafrecht).
- 2.15 In haar e-mail van 7 december 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor acht jaar (tot 26 september 2028) heeft opgenomen in het Interne Verwijzingsregister (hierna: het IVR). Op 8 december 2020 heeft de bank de consument per e-mail bericht dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) voor acht jaar. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de opname van zijn persoonsgegevens in de registers. De bank heeft dit bezwaar afgewezen.
- 2.16 Op 23 juni 2021 heeft de consument de geldlening volledig afgelost. Ook heeft de consument de door de bank in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing (hierna: vergoedingsrente) ad € 5.315,03 voldaan.

De klacht en vordering

- 2.17 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR en het Incidentenregister, althans verkorting van de duur van de registraties tot 31 december 2021. Daarnaast vordert hij vergoeding van € 10.259,-. Dit bedrag bestaat uit de betaalde vergoedingsrente en de kosten voor het verkrijgen van een nieuwe hypothecaire geldlening. Ook vordert de consument vergoeding van de kosten voor juridische bijstand, begroot op € 5.000,-.
- 2.18 Ter onderbouwing stelt de consument dat de registraties van zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister op onterechte gronden zijn geschied, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan.
- Toen de consument in juli 2020 de geldlening voor het appartement aanvraag, was hij verwickeld in een emotionele en traumatische echtscheidingsprocedure.

De consument is zich ervan bewust dat hij verkeerd handelde en dat hij de bank op het verkeerde been heeft gezet en geprobeerd heeft, zulks in een vlaag waarin hij niet zichzelf was, de bank te misleiden. Ook zijn toonzetting was niet zoals het hoorde. Voor zijn gedrag heeft hij herhaaldelijk zijn excuses aangeboden.

- De bank is op de stoel van de strafrechter gaan zitten. Hij is door de bank tweemaal gestraft voor zijn handelen: namelijk door de registratie en door het moeten betalen van de vergoedingsrente.
- De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de belangen van de consument. Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen en de registraties hebben een grote impact op zijn leven. De registraties leiden – zowel zakelijk als privé – tot de onmogelijkheid om een lening te kringen, dan wel enkel een lening te verkrijgen tegen aanzienlijk nadeliger voorwaarden,. Door de registratie belet de bank de consument zijn onderneming tegen gebruikelijke voorwaarden te financieren; deze onderneming heeft nu en in de toekomst behoefte aan financiering. Ook zullen de consument en zijn nieuwe partner hinder ondervinden van de registraties. De consument heeft altijd aan zijn betalingsverplichtingen voldaan en de bank heeft geen nadeel ondervonden van zijn handelen. Voorts heeft de consument een moeilijke tijd achter de rug, waarvoor hij ook onder behandeling is bij een psychotherapeut.

- 2.19 Ten aanzien van het oversluiten van de geldlening en het in rekening brengen van de vergoedingsrente stelt de consument dat het niet redelijk is dat de bank de vergoedingsrente in rekening heeft gebracht. De consument is door de bank gedwongen om de geldlening over te sluiten en elders een nieuwe geldlening met voorwaarden, die men gebruikt voor verhuurd onroerend goed, af te sluiten. De bank wilde hem namelijk geen verhuurhypotheek aanbieden, waardoor de consument genoodzaakt was om de geldlening over te sluiten. Daar bovenop heeft de bank een vergoedingsrente in rekening gebracht. Op deze manier wordt de consument nogmaals gestraft, maar nu financieel voor dezelfde fout die hij maakte.

Het verweer

- 2.20 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De registratie van persoonsgegevens

- 3.1 De commissie zal beoordelen of de registraties in de verschillende registers juist en proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is.

- 3.2 In haar beoordeling zal de commissie zich beperken tot de registratie in het EVR en het Incidentenregister, nu de consument in de klachtomschrijving van 25 juni 2021 zoals bijgevoegd bij het klachtformulier, uitsluitend verzoekt om verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR. Omdat het Incidentenregister net als EVR externe werking heeft, zal de commissie voor de volledigheid ook de registratie in het Incidentenregister beoordelen.
- 3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.
- 3.4 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument. Artikel 5.2.1 Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.¹ Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.² Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.
- 3.5 Voorts merkt de commissie op dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR een middel is om de integriteit van de financiële sector te beschermen. Dit is dus geen sanctiemiddel, zoals de consument lijkt te veronderstellen.³ De registratie dient ertoe andere banken attent te maken op het incident waar de consument bij betrokken was en die informatie mee te nemen in hun beoordeling om al dan niet met de consument een financiële relatie aan te gaan.

¹ Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 en Kifid GC 2017- 717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

² Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

³ GC Kifid 2020-948.

Mocht de bank de persoonsgegevens opnemen in het EVR?

- 3.6 De commissie moet beoordelen of de door de bank gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren dat de consument heeft gefraudeerd. De commissie is van oordeel dat die zwaardere verdenking in dit geval gerechtvaardigd is en zij zal dit hierna nader toelichten.
- 3.7 De consument heeft in de hypotheekakte van 30 juli 2020 een verklaring afgelegd dat het door hem gekochte appartement voor eigen bewoning dient. Maar vijf dagen eerder, op 25 juli 2020, had de consument voor het appartement al een overeenkomst tot verhuurbemiddeling met de verhuurmakelaar gesloten. Kennelijk had hij toen al besloten het appartement niet zelf te gaan bewonen maar te gaan verhuren en heeft hij hierover in de hypotheekakte willens en wetens onjuist verklaard. Ook tijdens het aanvraagtraject voor de geldlening ten behoeve van de woning heeft hij een valse verklaring afgelegd. Zo heeft hij in de hypotheekaanvraag voor de woning alsook in de daarop volgende mailwisseling met de bank verklaard dat de appartement voor eigen bewoning was c.q. niet werd verhuurd. Daarnaast heeft de consument in december 2020 een transactieoverzicht van zijn rekening bij een andere bank aan de bank verstrekt dat hij had vervalst door een bijschrijving van € 18.895,08 met omschrijving “Huur september tot en met augustus 2021, [het appartement]” te verwijderen. De consument heeft erkend dat hij met deze gedragingen heeft geprobeerd de bank op het verkeerde been te zetten en dat hij hiermee verkeerd heeft gehandeld. Deze gedragingen, die in deze procedure zijn komen vast te staan, moeten worden gekwalificeerd als oplichting en/of valsheid in geschrifte en zij vormen een bedreiging voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b Protocol is voldaan. De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister is dus gerechtvaardigd.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

- 3.8 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR ook een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen.⁴ De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

⁴ Vgl. GC Kifid nr. 2016-302.

3.9 Over de proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie heeft de bank tijdens de procedure bij Kifid aangegeven dat zij bereid is om de registratieduur terug te brengen tot vijf jaar.

De bank heeft gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector en dat de bank, haar klanten en de financiële sector beschermd moeten worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Voorts heeft de consument zijn belang onvoldoende aangetoond, aldus de bank.

3.10 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen, een registratietermijn van vijf jaar proportioneel is. Vooropgesteld moet worden dat het plegen van valsheid in geschrift en oplichting ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij aan de bank verstrekte juist en volledig was en in ieder geval niet onjuist of gemanipuleerd. Deze verplichting valt te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.⁵ Daar staat echter tegenover dat de consument in de mondelinge en schriftelijke contacten met de bank alsook tijdens de hoorzitting spijt heeft betuigd. Hoewel de consument het verstrekken van de valse informatie hiermee niet ongedaan kan maken, toont de consument wel inzicht dat hij verkeerd heeft gehandeld. Deze omstandigheden alsmede de belemmering voor de consument, zowel privé alsook zakelijk een lening af te sluiten, leggen voor de commissie een zodanig gewicht in de schaal dat een verkorting van de duur van EVR-registratie op zijn plaats is. De commissie oordeelt dat een registratieduur van vijf jaren, zoals de bank ook voorstelt, proportioneel is.

Incidentenregister

3.11 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Ten aanzien van de duur van deze registratie is de commissie van oordeel dat deze ook verkort dient te worden naar vijf jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

Vergoeding voor vervroegde aflossing (vergoedingsrente)

3.12 Vaststaat dat de consument in juni 2021 de geldlening bij de bank volledig heeft afgelost en dat hij de vergoedingsrente heeft voldaan. De consument stelt dat het onredelijk is dat de bank deze vergoedingsrente in rekening heeft gebracht.

⁵ GC Kifid 2021-0472.

- 3.13 De commissie oordeelt als volgt. De bank en consument zijn bij aanvang van de geldlening een bepaalde rentevastperiode met een daarbij behorend rentetarief overeengekomen. De bank stelt de geldlening tegen dat rentetarief ter beschikking aan de consument. De vergoedingsrente is in rekening gebracht vanwege het ‘openbreken’ van het tussen partijen overeengekomen rentecontract. Op pagina 22 van de offerte is beschreven dat de consument bij vervroegde aflossing in bepaalde situaties geen vergoedingsrente aan de bank verschuldigd is maar dat hij in alle andere gevallen wel vergoedingsrente moet betalen. Omdat er in dit geval geen sprake is van een situatie waarin de consument geen vergoedingsrente bij aflossing hoefde te betalen, was de bank in beginsel bevoegd om een vergoedingsrente aan de consument in rekening te brengen.
- 3.14 Voor zover de consument stelt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid om een vergoedingsrente in rekening te brengen, oordeelt de commissie dat het dossier hiervoor geen aanknopingspunt bevat. Bovendien is van dwang vanuit de bank om de geldlening af te lossen ook niet gebleken. Daarbij komt dat de bank de overeenkomst formeel niet heeft opgezegd. Ten overvloede merkt de commissie op dat ook in het geval van een opzegging door de bank, de vergoedingsrente verschuldigd zou zijn geweest.
- 3.15 Over de stelling van de consument dat de bank hem geen verhuurhypotheek wilde aanbieden, oordeelt de commissie de bank een zekere beleids- en contractsvrijheid heeft die onder meer inhoudt dat het haar vrijstaat te bepalen met wie en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van geldlening aangaat. Het stond de bank derhalve vrij om een verhuurhypotheek niet aan de consument aan te bieden.
- 3.16 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat het klachtonderdeel ongegrond is.
- 3.17 Omdat de consument grotendeels in het ongelijk is gesteld, ziet de commissie geen aanleiding om de vordering tot vergoeding van zijn kosten toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort tot vijf jaar. Al het overige wordt afgewezen.

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

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

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.”*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 *De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).*

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 *Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister 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 die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.*

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.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

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

(...)

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 roepen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:

(...)

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(...)

b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (...)