

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0072

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. H. Wammes en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	28 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Beëindiging bankrelatie. De bank verdenkt de consument van het plegen van hypotheekfraude en zij heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in haar interne en externe registers. Daarnaast heeft de bank de beëindiging van de bankrelatie aangezegd. De consument heeft geprotesteerd tegen deze beslissingen van de bank en zich bij Kifid beklagd. De commissie is van oordeel dat er niet voldoende grond is voor de opname van de persoonsgegevens van de consument en dat de voorgenomen beëindiging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie wijst de vordering van de consument toe.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar gemachtigde mr. L.L. Ross, advocaat te Tilburg. Namens de bank waren aanwezig: mr. I.H.C. Jans, advocaat te Eindhoven en [naam], adviseur veiligheidszaken.
- 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 De consument heeft op 22 juni 2021 een woning gekocht. Op 10 augustus 2021 heeft haar hypotheekadviseur een financieringsaanvraag ingediend bij de bank.

- 2.2 In de financieringsaanvraag staat opgenomen dat de consument vast in dienst is bij haar werkgever, die een restaurant exploiteert, en dat ze een bruto jaarinkomen heeft van € 76.800,-. Daarnaast heeft de consument recht op partneralimentatie voor een bedrag van € 78.000,- per jaar.
- 2.3 De bank heeft de benodigde financiering verstrekt met een hoofdsom van € 390.000,-. Op 9 september 2021 is de hypotheekakte verleden bij de notaris.
- 2.4 Op 4 oktober 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd, waarin staat dat de bank de persoonsgegevens van de consument met ingang van 20 februari 2023 voor de duur van 8 jaar opneemt in haar Interne Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR) van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). In de brief staat het volgende over de reden van opname:

"Reden van opname is het feit dat u ten tijde van de financieringsaanvraag in augustus 2021 via uw tussenpersoon inkomensdocumenten heeft aangeleverd die een onjuiste voorstelling van zaken geven.

U heeft op 24 juni 2021 en op 31 augustus 2021 een werkgeversverklaring aangeleverd van uw dienstverband bij restaurant [naam en plaats restaurant]. Bij deze werkgever bent u op 01-07-2021 in vaste dienst getreden zonder dat er sprake zou zijn van een proeftijd.

Uit onderzoek blijkt dat het dienstverband in de praktijk slechts 1 maand (augustus 2021) van kracht is geweest waarna u op 2 september 2021 de offerte voor de financiering ondertekent. Ondanks het feit dat het dienstverband door [naam restaurant] tot en met maand september 2021 is aangemeld bij het UWV, zijn er in de maand september 2021 geen inkomen dan wel uren geadministreerd op dit overzicht. Ook heeft u in de praktijk geen inkomen over de maand september genoten.

De Rabobank is van mening dat u haar op 31-08-2021 middels de werkgeversverklaring een inkomen getoond heeft dat in de werkelijkheid niet bestendig is. Het feit dat in de maand september het dienstverband niet meer geadministreerd is in uren en loon maakt dat de bank van mening is dat u haar misleid heeft. Dit standpunt wordt gesterkt door het feit dat u door uw eigen handtekening te plaatsten op de werkgeversverklaring bekrachtigd heeft dat er geen maatregelen dan wel reorganisaties aangekondigd zijn die het dienstverband, dan wel het inkomen binnenkort (d.d. 31-08-2021) zullen raken.

De bank neemt u dit kwalijk en heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie."

- 2.5 Bij brief van 29 februari 2024 heeft de bank de consument bericht dat zij de klantrelatie per 1 juli 2024 beëindigt.
- 2.6 De consument heeft geprotesteerd tegen de besluiten van de bank. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

- 2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties in de interne en externe registers van de bank en voortzetting van de bankrelatie.

Zij stelt daartoe, kort en bondig weergegeven, dat geen sprake is van fraude en dat de registraties ongegrond en disproportioneel zijn, net als de voorgenomen beëindiging van de relatie.

- 2.8 Er is geen sprake van fraude, de consument is in dienst geweest bij het restaurant. Daarvóór was zij in dienst bij het bedrijf van haar ex-partner waarmee ze in een vechtscheiding is geraakt. Toen de echtscheiding definitief werd en haar duidelijk werd dat ze een nieuwe baan moest hebben om een eigen woning te kunnen financieren nam ze contact op met de eigenaar van het restaurant. Hij zat verlegen om goed personeel en wilde zelf een stapje terug doen. Haar functie bij het restaurant hield een breed takenpakket in. Ze fungeerde deels als vervanging voor de eigenaar en hield zich bezig met de twee locaties van het restaurant. Daarnaast hield zij zich bezig met de plannen voor uitbreiding naar nog een locatie. Het bruto jaarloon van € 76.800,- sloot aan bij dit takenpakket. De consument had ook een vergelijkbaar loon genoten bij haar vorige baan en dit was haar voorwaarde voor indiensttreding.
- 2.9 Ze heeft de woning gekocht zonder financieringsvoorbehoud en via haar makelaar heeft ze een hypotheekadviseur (tussenpersoon) ingeschakeld. De hypotheekadviseur heeft zich vergist in de termijn van de ontbindende voorwaarden in de koopovereenkomst waardoor zij inderdaad bericht had gekregen dat ze een boete moest betalen. Echter, de hypotheekadviseur heeft voor een oplossing gezorgd en de termijn is verlengd. De consument heeft op verzoek van de hypotheekadviseur de benodigde stukken verzameld. Haar werkgever van het restaurant wilde daaraan meewerken. Daarom heeft hij een werkgeversverklaring afgegeven voorafgaande aan de start van haar dienstverband. De boekhouder van de werkgever maakte de papieren op. Hierbij is geen sprake van een onjuiste voorstelling van zaken, de intentie was oprecht. De bank had nadrukkelijk haar toestemming om contact op te nemen met de werkgever. De bank heeft hier geen gebruik van gemaakt. De werkgever had haar stellingen kunnen bevestigen richting de bank.
- 2.10 Haar dienstverband bij het restaurant was vervolgens kortstondig. In goed overleg is besloten om middels een vaststellingsovereenkomst uit dienst te treden. De aanleiding hiertoe was de slechte gezondheid van de consument en de gevolgen die zij ervaarde van haar echtscheiding. Er is sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden maar dat betekent niet dat de consument een schijndienstverband heeft opgetuigd om de bank te bewegen haar een financiering te verstrekken die zij anders niet had gekregen. Als zij een schijnconstructie had opgezet, dan had zij in het geheel niet hoeven te werken bij het restaurant en ook niet zoveel moeite hoeven te doen om een vaststellingsovereenkomst te sluiten. De consument heeft tijdig haar maandtermijnen voor de geldlening betaald en kon dit ook zonder het dienstverband opbrengen.
- 2.11 De gevolgen van de door de bank genomen beslissingen zijn voor de consument disproportioneel. Als de bank in het kader van het beëindigen van de relatie de hypothecaire geldlening opeist zal zij haar woning verliezen.

Ze kan vanwege de registraties de financiering immers niet oversluiten. Dit zal (bij een gedwongen verkoop) zelfs leiden tot een restschuld.

Het verweer van de bank

- 2.12 De bank heeft, kort en bondig weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.13 De bank stelt dat er sprake is van vele tegenstrijdigheden en onregelmatigheden in de stellingen van de consument over het dienstverband. De feiten en omstandigheden, samen bezien, zijn onwaarschijnlijk en het heeft er alle schijn van dat het dienstverband door de consument is gefingeerd dan wel is aangegaan als een tijdelijke constructie ter verkrijging van een financiering van de bank. De bank licht dit, samengevat, als volgt toe.
- 2.14 De koopovereenkomst van de woning is op 22 juni 2021 door de consument getekend. De financieringsaanvraag kwam pas eind augustus 2021 bij de bank binnen. Op dat moment waren de ontbindende voorwaarden uit de koopovereenkomst al verlopen. Als de consument geen financiering zou krijgen, zou zij de verkopers een boete moeten betalen.
- 2.15 De hypotheekofferte is door de consument ondertekend op 2 september 2021. Daarin staat opgenomen de verklaring van de consument dat ze zich ervan bewust is dat ze op basis van haar eindigende dienstverband in het bedrijf van haar ex-partner, geen hypotheek zou kunnen krijgen. Wat opvalt is dat de hoogte van de alimentatieverplichting en het opgegeven inkomen bij het restaurant nagenoeg gelijk zijn. De consument wist wat ze kon besteden en wat voor inkomen ze nodig had voor het verkrijgen van de gewenste financiering. De financiering is aangevraagd via een tussenpersoon. De tussenpersoon is gehoord door de bank in deze kwestie. Hij heeft verklaard dat de consument precies kon aangeven wat ze wilde en wat benodigd was voor de aanvraag. Dit ligt niet in lijn met de toelichting van de consument over haar rol bij het aanvraagproces en dat ze geen verstand van zaken had.
- 2.16 De consument heeft bij het restaurant direct een dienstverband voor onbepaalde tijd gekregen, zonder proeftijd, en met een hoog salaris voor een functie als horecamedewerker terwijl ze weinig aantoonbare ervaring heeft. Dit komt de bank niet aannemelijk voor.
- 2.17 Verder is de eerste werkgeversverklaring die de bank van de consument heeft ontvangen getekend op 24 juni 2021. De arbeidsovereenkomst is ondertekend op een later moment, namelijk op 1 juli 2021. Het dienstverband is vervolgens ingetreden op 1 augustus 2021. Het is opvallend dat de eerste werkgeversverklaring is getekend voordat de arbeids-overeenkomst is getekend en voordat het dienstverband is gestart. Er is een tweede werkgeversverklaring ingediend welke dateert van 31 augustus 2021 terwijl de consument één dag later uit dienst is gegaan. Uit het UWV overzicht volgt namelijk dat de consument per september 2021 al niet meer werkzaam was in het restaurant. Dat is te meer opvallend nu in de vaststellingsovereenkomst tussen de consument en de werkgever, daterende van 18 september 2021, staat dat de consument in september nog werkzaamheden zou verrichten. Er is ook slechts één keer salaris betaald, over augustus 2021.

- 2.18 Ten aanzien van de registratie in de interne registers van de bank voert de bank aan dat dit mag plaatsvinden als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank. Het gerechtvaardigd belang in onderhavige kwestie is dat de bank haar interne groep opmerkzaam wil maken van de gebeurtenis waarbij de consument betrokken is. Zij wil hiermee de veiligheid en integriteit van de organisatie van de bank waarborgen. De feiten en omstandigheden in het onderhavig geval kwalificeren als een gebeurtenis en behoeven speciale aandacht. De registratie in het IVR is enkel intern en de consument heeft geen specifiek belang naar voren gebracht als onderbouwing voor de verwijdering van die registratie. De belangen van de bank voor het waarschuwen van de eigen organisatie dienen te prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. Hierbij is eveneens voldaan aan het proportionaliteitsbeginsel. De duur van 8 jaar is gerechtvaardigd vanwege de ernst van de gedraging.
- 2.19 Ook de externe registraties zijn gegrond en proportioneel volgens de bank. De grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens in de externe registers is in dit geval gelegen in het gerechtvaardigd belang van de bank (en haar klanten en andere financiële instellingen) als bedoeld in artikel 6 lid 1 aanhef en onder f van De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor zover de commissie meent dat sprake is van registratie van een strafbaar feit is, zoals vereist, sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude. De gedragingen van de consument vormen eventueel een bedreiging voor de (financiële) belangen van medewerkers of cliënten van een financiële instelling of de bank zelf, dan wel voor de veiligheid, continuïteit of integriteit van de financiële sector.
- 2.20 Voor de bank is geen lichtere maatregel mogelijk dan deze registratie om het doel van het waarschuwen van andere financiële instellingen, die ook hypotheek verstrekken, te bereiken. Gelet op de belangen van de bank en de ernst van de gedraging acht de bank het van belang dat andere aanbieders 8 jaar lang worden gewaarschuwd voor dit incident. De consument heeft het vertrouwen in en de betrouwbaarheid van het financiële stelsel geschaad. De aard van de gedraging en de mate van verwijtbaarheid maken dat de registratieduur proportioneel is.
- 2.21 Ten aanzien van de aangezegde beëindiging van de bankrelatie merkt de bank het volgende op. Verkoop van de woning is inherent aan de wettelijke bevoegdheid van de hypotheekhouder bij de opzegging van de financieringsrelatie.¹ Dit is geen reden om niet te mogen opzeggen. Evenmin maakt dit gevolg dat sprake is van een onaanvaardbare opzegging in het licht van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Dat sprake zal zijn van een restschuld blijkt nergens uit en wordt door de bank betwist.

¹ De bank verwijst hiervoor naar artikel 2 lid 2 en artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, en naar artikel 4 lid 20 en 21 van de Plusvoorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2020. De relevante passages zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.22 Bovendien is sprake van overkreditering, om welke reden de bank de financieringsrelatie niet in stand mag en kan houden. De omstandigheid dat de consument de maandlasten kan voldoen uit de door haar te ontvangen partneralimentatie is onvoldoende. Dit betreft een onzekere inkomstenfactor. De alimentatieverplichting eindigt bovendien op 1 juli 2027, zo volgt uit het echtscheidingsconvenant.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden kan worden (i) de registratie van de persoonsgegevens van de consument in haar interne (Gebeurtenissenadministratie en IVR) en de externe (Incidentenregister en EVR van SFH) registers te verwijderen en (ii) de voor- genomen beëindiging van de bankrelatie in te trekken. De commissie zal hierna eerst ingaan op de registratie van de persoonsgegevens.

Het beoordelingskader voor de registraties

- 3.2 De gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Het Incidentenregister heeft externe werking en het EVR is een extern register waar andere deelnemers dan de bank toegang toe hebben. In dit geval zijn de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het EVR van de SFH. Alle hypotheekverstrekkers die zijn aangesloten bij de SFH hebben toegang tot dit externe verwijzingsregister. Waar in het vervolg wordt geoordeeld over de registratie in het EVR wordt daarmee bedoeld het externe verwijzingsregister van de SFH.
- 3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de AVG en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname in de registers is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze wet- en regelgeving.²
- 3.4 De opname van de persoonsgegevens in de externe registers kan tot gevolg hebben dat andere banken dan wel hypotheekverstrekkers hun diensten aan de consument zullen weigeren. Omdat deze opname vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de gronden waarop de bank de opname in deze registers baseert.³ Artikel 5.2.1 PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

² Zie de bijlage voor de relevante artikelen uit de wet- en regelgeving.

³ Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid 2017-717.

Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De verwerking van persoonsgegevens door financiële instellingen vindt, gelet op artikel 1.1.1. van het PIFI, zijn grondslag in artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG. Daarnaast moet ervoor worden gezorgd dat de opslagperiode van de persoonsgegevens tot een strikt minimum wordt beperkt. Dit volgt uit artikel 5 lid 1 sub e en Overweging (39) in de considerans bij de AVG.

- 3.5 In geval van registratie van *strafrechtelijke persoonsgegevens* is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen een redelijk vermoeden van schuld.⁴ Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een bank moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en zij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

De beoordeling van de externe registraties

- 3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument bij de verstrekking van de hypothecaire geldlening in september 2021 opzettelijk een dienstverband heeft gefingeerd met als doel een hypothecaire geldlening te verkrijgen die de consument – in verband met overkreditering – niet zou hebben verkregen als zij naar waarheid had verklaard. De consument heeft daarentegen aangevoerd dat geen sprake is van fraude, zij daadwerkelijk bij het restaurant heeft gewerkt, maar na een korte tijd is besloten om middels een vaststellingsovereenkomst het dienstverband te beëindigen. Dit was het gevolg van gezondheidsperikelen en echtscheidingsperikelen die de consument parten speelden.
- 3.7 De commissie overweegt dat het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd, kan worden gekwalificeerd als oplichting (zie artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht). Om tot een strafrechtelijke veroordeling te kunnen komen moet aan alle bestanddelen van een delictsomschrijving zijn voldaan. Er moeten oplichtingsmiddelen zijn gebruikt (volgens de bank kort gezegd: het gebruiken van vervalste documenten en geven van een verkeerde voorstelling van zaken) die de bank ertoe hebben gebracht om een lening te verstrekken die de bank onder een juiste voorstelling van zaken niet zou hebben verstrekt. Daarbij moet de consument het oogmerk hebben gehad om zichzelf wederrechtelijk te bevoordelen. Voor de commissie is niet gebleken dat de door de consument voor de financieringsaanvraag ingediende stukken zijn vervalst, of dat de consument een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven bij de hypotheekaanvraag.

⁴ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

- 3.8 De commissie benadrukt dat zij het met de bank eens is dat sprake is van opmerkelijke feiten en omstandigheden en de commissie kan zich indenken dat de bank hierop is aangeslagen. De consument heeft naar het oordeel van de commissie de opmerkelijke omstandigheden en het chronologische verloop met betrekking tot de financieringsaanvraag echter voldoende toegelicht en de verdenkingen van de bank voldoende ontzenuwd. De bank is er op basis van de aangevoerde argumenten niet in geslaagd de commissie ervan te overtuigen dat de consument het dienstverband heeft gefingeerd of een onrechtmatige constructie heeft opgetuigd om de bank te bewegen tot het verstrekken van de financiering.
- 3.9 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de registratie in het EVR moet worden doorgehaald. Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister moet worden doorgehaald.
- 3.10 De gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat. Door deze koppeling is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Er is geen sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit zodat de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend zijn. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen.

De beoordeling van de interne registraties

- 3.11 Net als bij de registratie in het Incidentenregister en het EVR geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR had mogen registreren. De door de bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is het (eerdergenoemde) strafrechtelijke verwijt. Omdat de betrokkenheid van de consument hierbij niet is komen vast te staan, is de door de bank aangevoerde grondslag van deze registraties niet aanwezig. Nu de bank geen andere grondslag heeft aangedragen is de commissie van oordeel dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd.

De beoordeling ten aanzien van de beëindiging van de bankrelatie

- 3.12 De vraag die de commissie tot slot moet beantwoorden, is of de door de bank (aangezegde) beëindiging van de bankrelatie in de gegeven feiten en omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.⁵

⁵ Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, overweging 3.6.4.

De commissie meent dat dit het geval is. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden weliswaar bevoegd de bancaire relatie met de consument op te zeggen maar dit neemt niet weg dat, zoals is bepaald in art. 6:248 lid 2 van het Burgerlijke Wetboek, de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank deze bevoegdheid tot opzegging uitoefent.

- 3.13 Gelet op de onterechte registratie van de persoonsgegevens door de bank en de ingrijpende gevolgen voor de consument bij beëindiging van de bankrelatie en daarmee de opeising van de hypothecaire geldlening, acht de commissie de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank is daarom gehouden de aangezegde beëindiging van de relatie in te trekken dan wel de bankrelatie te herstellen. Voor zover de bank meent dat zij dat niet kan omdat er in de huidige situatie sprake is van overkreditering wijst de commissie erop dat de bank de consument in de positie moet brengen van voor het moment van (de aanzegging van) de beëindiging van de bankrelatie. In die situatie zou de bank ook niet de relatie met de consument hebben kunnen beëindigen door er enkel op te wijzen dat er (inmiddels) sprake was van overkreditering.

Conclusie

- 3.14 De conclusie is dat de klacht van de consument gegrond is en dat de vordering wordt toegewezen. De bank is verplicht om de persoonsgegevens van de consument uit zowel de externe als de interne registers te (laten) verwijderen en de bancaire relatie te herstellen dan wel de aangezegde beëindiging in te trekken.

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 registraties doorhaalt.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden

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 card 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.

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 Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3 Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Plusvoorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2020

20 U of een andere debiteur of zekerheidgever heeft ons iets verteld dat niet waar is. Of heeft ons iets niet verteld dat wel belangrijk voor ons kan zijn. Ook als wij hier niet specifiek om hebben gevraagd.

21 Wij vinden dat onze relatie met u of met de zekerheidgever een gevaar is of kan zijn voor de integriteit of de reputatie van de financiële sector of ons. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als onze goederen aam of die van andere financiële instellingen wordt aangetast of kan worden aangetast. Of als u ons daarover geen informatie geeft als wij u daarom vragen.

Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021

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 Algemeen

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

(...)

3.1.2. Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.

(...)

3.4.7. Persoonsgegevens worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verwerkt. In artikel 4.1.1 en 5.2.1 Protocol is dit nader bepaald. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

4. 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.'

4.1.2. Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

(...)

4.3.1. Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

4.3.3. 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 voor gedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5 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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2.1. De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

(...)

5.2.3. In geval sprake is van strafbare feiten zal door of op advies van Veiligheidszaken, daarvan aangifte of klachte worden gedaan, behoudens in de gevallen waarin opsporingsbelangen of andere belangen aan het doen van aangifte of klachte in de weg staan. Veiligheidszaken legt de afweging die zij maakt en de ter zake genomen beslissing om al dan niet over te gaan tot aangifte vast.

Relevante bepalingen uit de AVG

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

- a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijd te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

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 nopen, 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 bepalingen 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 behoefte 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 (...).