

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0097

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. R. Imhof,
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	7 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank N.V., verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid; Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet-behandelbaar; Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement en de wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft zich beklagd over de werkwijze van de bank ten tijde van het verkooptraject van haar woning, over de opname van haar persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR en over de opname van haar persoonsgegevens in de interne en externe registers van de bank. De bank heeft zich tegen de stellingen van de consument verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht deels niet behandelbaar is. Voor het overige oordeelt de commissie dat de bank de BKR-coderingen niet hoeft te verwijderen, wel dient de registratieduur in de interne en externe registers van de bank te worden verkort tot 6 jaar. De bank is niet gehouden de consument daarnaast een schadevergoeding te betalen. De vordering is deels toegewezen.

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) 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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1], Klachtbehandelaar, [naam 2], Operations Professional en [naam 3], Special Case Manager.
- 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 in 2008 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een hoofdsom van € 350.000,- (de geldlening). De bank heeft daarbij het eerste recht van hypotheek verkregen op de woning van de consument (het onderpand).
- 2.2 Nadat er achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van de geldlening heeft de bank de persoonsgegevens van de consument laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR). De bank heeft een Achterstandscodering geplaatst op 10 augustus 2019, gevolgd door een Herstelcodering op 8 oktober 2019, een Achterstandscodering geplaatst op 14 maart 2020 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) geplaatst op 3 november 2020. De vordering is door de bank overgedragen aan een incassobureau.
- 2.3 In mei 2020 heeft de consument de bank verzocht om een betaalpauze in te lassen in verband met de Coronacrisis. Dit verzoek is door de bank geweigerd.
- 2.4 In januari 2021 is de achterstand opgelopen tot € 7.369,06 en de bank heeft de executoriale verkoop van het onderpand aangezegd.
- 2.5 Het onderpand is verkocht met (veel) overwaarde. Met de opbrengst is in april 2021 de openstaande hypotheekschuld afgelost. De consument heeft zich eind april 2021 bij de bank beklagd over haar werkwijze met betrekking tot het verkooptraject.
- 2.6 Op 1 mei 2021 heeft de bank de einddatum in het BKR geregistreerd. De BKR-coderingen blijven in beginsel zichtbaar tot 5 jaar na plaatsing van de einddatum.
- 2.7 De consument heeft de bank verzocht om de BKR-coderingen te verwijderen. Op 19 november 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat dat zij het verzoek van de consument om de BKR-coderingen te verwijderen afwijst.
- 2.8 Vervolgens heeft de consument in januari 2022 een kort geding aangespannen tegen de bank en verwijdering van de BKR-coderingen gevorderd. De kortgedingrechter heeft de vordering van de consument afgewezen.
- 2.9 De bank heeft nadien met ingang van 9 februari 2022 de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR).
- 2.10 In juni 2024 heeft de consument een klacht over de bank ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

- 2.11 De consument vordert verwijdering van de BKR-coderingen, verwijdering van de registraties in de interne en externe registers van de bank en een schadevergoeding van € 1.000.000,- verhoogd met de wettelijke rente over € 600.000,- vanaf 1 februari 2021. Daarbij merkt de commissie op dat de consument haar aanvankelijk hogere vordering heeft verlaagd als gevolg van het criterium dat is opgenomen in vraag 3 onder 8 van het reglement. De vordering van de consument ziet, samengevat weergegeven, op: gedeelde inkomsten uit werk, een gemiste hogere opbrengst voor de in 2021 verkochte woning, de boete die de consument heeft moeten betalen voor het ontbinden van de koopovereenkomst voor een aangekochte woning, verhuiskosten, makelaarskosten, notariskosten, huurkosten, immateriële schade, proceskosten en buitengerechtelijke incassokosten. De consument heeft daartoe, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.12 Het plaatsen van de BKR-coderingen door de bank is onrechtmatig geweest. De consument heeft veelvuldig met de bank dan wel het incassobureau gecommuniceerd over de achterstand en zij heeft er alles aan gedaan om de achterstand in te lossen. Eind februari 2021 beschikte de consument over voldoende middelen om de totale achterstand te kunnen voldoen. Per 1 april 2021 trad zij in vaste dienst bij [naam werkgever]. Haar woning had niet verkocht hoeven worden. Tussen 1 februari en 1 mei 2021 heeft de bank meermaals een verkeerde aflosnota gestuurd naar de notaris waarin de bank ten onrechte € 15.000,- voor een aflosboete had opgenomen. De bank heeft het belang van de consument niet vooropgesteld en zij heeft het verkooptraject, in strijd met de op haar rustende zorgplicht, doorgezet. Op 1 mei 2021 heeft de bank de geldlening opgeëist en de kosten van het verkooptraject ten onrechte bij haar in rekening gebracht.
- 2.13 De bank heeft de consument geen vooraankondiging gestuurd voor de BKR-coderingen. De consument was niet op de hoogte van de coderingen en zij heeft in 2022 een woning gekocht in de veronderstelling dat zij daarvoor een financiering zou kunnen krijgen. De BKR-coderingen stonden hieraan in de weg wat ertoe heeft geleid dat de consument de koopovereenkomst heeft moeten ontbinden en zij een boete verschuldigd is geworden van € 40.000,- (10% van de aankoopssom) aan de verkoper. Hier stelt ze de bank voor aansprakelijk.
- 2.14 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de interne en externe registers van de bank is ongegrond. Ze is vanaf mei 2024 pas op de hoogte van deze registraties. Er is geen sprake van fraude. De verdenking van fraude van de bank is gebaseerd op een gebrekkig onderzoek. Bovendien zijn de registraties en de duur daarvan in strijd met het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel.
- 2.15 De consument heeft een zwaarwegend belang bij de (voortijdige) verwijdering van zowel de BKR-coderingen als de registraties in de interne en externe registers van de bank. Deze staan eraan in de weg een financiering te verkrijgen voor de aankoop van een woning.

De consument woont nu in een huurwoning in een onveilige omgeving waarvan de huurprijs ieder jaar fors stijgt. De kans om een financiering te verkrijgen wordt naarmate zij dichterbij de pensioengerechtigde leeftijd komt (over 10 jaar) steeds kleiner. De BKR-coderingen staan er ook aan in de weg een andere huurwoning te verkrijgen. De coderingen en de registraties hebben ook grote gevolgen voor haar carrière. Zo heeft de consument verschillende (bestuurlijke) functies bekleed in de financiële sector en in het onderwijs. Ze is echter gedwongen om af te treden indien de registraties niet worden verwijderd. Daarnaast kan zij vanwege de registratie in het externe register van de bank geen opdrachten krijgen en geen (nieuwe) commissariaten bekleden binnen de sector. Zij lijdt hierdoor aanzienlijke schade.

Het verweer van de bank

- 2.16 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.17 De bank heeft de stellingen van de consument betwist. Bovendien gaat het om feiten en omstandigheden die zich in 2021 hebben afgespeeld, de consument heeft hierover niet tijdig geklaagd bij Kifid.
- 2.18 De consument heeft haar klacht over de technische juistheid van de BKR-coderingen eerder aan de overheidsrechter voorgelegd zodat het klachtonderdeel hierover ook op deze grond niet behandelbaar is gelet op het reglement van Kifid.
- 2.19 Aan de gevorderde verwijdering van de BKR-coderingen op grond van een afweging van de belangen van de consument tegen die van de bank staat dit niet in de weg. Ten aanzien van het belang van de bank voert zij het volgende aan. Krachtens artikel 4:32 van de Wet Financieel Toezicht (Wft) neemt de bank als aanbieder van krediet verplicht deel aan het stelsel van registratie van verstrekte kredieten. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude (zoals verwoord in artikel 3 van het Algemeen Reglement CKI). De consument heeft daarentegen onvoldoende ingebracht op basis waarvan de bank (of de commissie) een belangenafweging kan maken. Zo heeft de consument haar belang bij het verkrijgen van een financiering voor een koopwoning niet onderbouwd en zij heeft geen inzicht gegeven in haar huidige financiële positie.
- 2.20 De bank is bereid om met betrekking tot de BKR-coderingen een (nieuwe) belangenafweging te maken indien de consument haar belang bij de verwijdering van de BKR-coderingen alsnog voldoende onderbouwt en bewijs aanlevert dat zij financieel in staat is een woning aan te kopen indien de BKR-coderingen zijn verwijderd.

- 2.21 De registraties in de interne en externe registers van de bank zijn rechtmatig. De bank heeft deze geplaatst nadat zij heeft geconstateerd dat de consument ten tijde van de kortgeding-procedure in januari 2022 vervalste stukken in de procedure heeft gebracht om de rechter ervan te overtuigen dat de BKR-coderingen onrechtmatig waren. Zij heeft middels een vervalste arbeidsovereenkomst, salarisspecificaties en een vervalst bankafschrift willen doen voorkomen dat zij in vaste dienst was bij de werkgever. Eind januari heeft de bank navraag gedaan bij de werkgever en deze heeft bevestigd dat de consument niet in dienst is geweest maar van april 2021 tot 12 oktober 2021 op basis van een overeenkomst van opdracht heeft gewerkt. De consument heeft daarbij ook onjuist verklaard over haar inkomen en daartoe een vervalst bankafschrift ingebracht van haar andere bank. Dat het om een vervalsing ging is door de betreffende bank bevestigd. De bank heeft de correspondentie met de vermeende werkgever en de betreffende bank ingebracht waaruit dit volgt. De bank heeft daarmee aangetoond dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrifte, het niet naar waarheid verstrekken van gegevens en/of oplichting.
- 2.22 De bank vindt dit een zeer ernstig misdrijf en is van mening dat de consument daarom een hoger (integriteit)risico vormt. Door deze gebeurtenis op te nemen in de interne en externe registers van de bank worden de organisatie van de bank en andere aangesloten financiële instellingen hierop geattendeerd. Het belang van de bank en dat van de financiële sector wegen hierbij zwaarder dan het belang van de consument. Het handelen van de consument vormt immers een reële bedreiging voor de veiligheid en de integriteit van de bank en de financiële sector. Op deze wijze kan de bank haar organisatie waarschuwen indien de consument financiële diensten of producten zou aanvragen bij de bank en kan zij andere financiële instellingen waarschuwen voor de gedragingen van de consument. Er is voor de bank niet een minder zware maatregel waarmee zij het beoogde doel kan bereiken. Dat maakt dat de registraties voldoen aan het subsidiariteitsbeginsel. Gelet hierop en de ernst van de gedraging maakt dat de registratieduur van 8 jaar proportioneel is. De bank merkt verder op dat de consument een rekening heeft bij een andere bank. Zij kan dus deelnemen aan het (girale) betalingsverkeer. Mocht blijken dat dat niet zo is kan zij eventueel een convenantrekening bij de bank aanvragen.
- 2.23 Tot slot heeft de bank betwist fouten te hebben gemaakt bij de verkoop van de woning en heeft zij de schadevordering van de consument betwist.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de BKR-coderingen en de interne en externe registraties te verwijderen en de consument een schadevergoeding te betalen. De commissie concludeert tot niet-behandelbaarheid van een deel van de klacht. Zij zal hierna eerst dit oordeel toelichten voordat zij overgaat tot de inhoudelijke bespreking van de behandelbare klachtonderdelen.

De klacht is deels niet behandelbaar

- 3.2 Voor zover de consument zich heeft beklagd over de *werkwijze van de bank ten aanzien van de verkoop van de woning* in 2021 kan deze klacht niet inhoudelijk door de commissie worden behandeld. De feiten en omstandigheden waarover de consument zich beklagt hebben zich afgespeeld in de eerste helft van 2021. De consument heeft ongeveer 3 jaar nadat ze zich hierover heeft beklagd bij de bank, een klacht bij Kifid ingediend. De consument heeft daarmee niet voldaan aan de termijnvereisten die worden gesteld in vraag 7 onder 1 van het reglement.¹
- 3.3 Voor zover de klacht gaat over de *rechtmatigheid van de opname van de BKR-coderingen* in 2021 oordeelt de commissie dat ook dit klachtonderdeel niet door haar kan worden behandeld. De consument heeft begin 2022 een kort geding aangespannen tegen de bank over de rechtmatigheid van de BKR-coderingen. Dit heeft tot een uitspraak van de kortgedingrechter geleid, zodat de commissie dit klachtonderdeel niet kan behandelen gelet op vraag 3 onder 3 van het reglement. Bovendien volgt uit het dossier dat de consument zich in november 2021 al heeft beklagd bij de bank over de BKR-coderingen. Door zich meer dan 2,5 jaar later bij Kifid te beklagen over de technische juistheid (en daarmee de rechtmatigheid) daarvan is de consument tevens te laat met haar klacht op grond van vraag 7 onder 1 van het reglement.
- 3.4 Voorgaande neemt niet weg dat de commissie op grond van een belangenafweging kan beoordelen of de BKR-coderingen moeten worden verwijderd. De commissie licht dit als volgt toe. De BKR-coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)² een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument te allen tijde het recht om vanwege de met zijn of haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens. De bank moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken tenzij de bank dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert voor die verwerking, die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Als het bezwaar van de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft zij het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

De belangenafweging ten aanzien van de BKR-coderingen

- 3.5 Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

¹ Zie hiervoor het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Kifid vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl onder reglementen en statuten. De relevante vragen uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Relevante bepalingen uit de wet en regelgeving zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-coderingen berust op deze grondslag.³ Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-coderingen en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hiertoe oordeelt de commissie als volgt.

- 3.6 De consument heeft haar stellingen ten aanzien van haar belangen bij verwijdering van de BKR-coderingen niet of onvoldoende onderbouwd. Daarbij heeft de consument ook geen informatie verstrekt over haar financiële positie en kan de commissie niet beoordelen of de consument op dit moment financieel structureel stabiel is. Op basis van de informatie die de commissie heeft, en is weergegeven in de overwegingen 2.15 en 2.20 komt de commissie dan ook tot het oordeel dat het belang van de bank bij behoud van de coderingen, zoals opgenomen in overweging 2.19, zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De bank hoeft de BKR-coderingen dan ook niet te laten verwijderen.

Het beoordelingskader voor de registraties in de interne en externe registers van de bank

- 3.7 De gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Het Incidentenregister en het EVR hebben externe werking waarbij andere deelnemers dan de bank toegang hebben tot informatie met betrekking tot de registraties. Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI), de AVG en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) van kracht.⁴ De opname in de registers is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze wet- en regelgeving.
- 3.8 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.⁵ Artikel 5.2.1 PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

³ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie de bijlage bij de uitspraak voor relevante artikelen uit de wet- en regelgeving.

⁵ 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 vormen, 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.

- 3.9 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.⁶ 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

- 3.10 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. De bank beticht de consument ervan dat zij vervalste stukken heeft gebruikt in de procedure tegen de bank bij de kortgedingrechter. De consument heeft dit ontkend. De beoordeling van dit geschilpunt vindt plaats aan de hand van de hiervoor onder 3.9 genoemde maatstaf. De commissie is van oordeel dat aan deze maatstaf is voldaan. De bank is er namelijk in geslaagd de misleiding door de consument genoegzaam aan te tonen met als gevolg dat de vastgestelde gedragingen van de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Voor het oordeel van de commissie is het volgende redengevend.
- 3.11 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd, kan worden gekwalificeerd als valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht). Om tot een strafrechtelijke veroordeling te kunnen komen moet aan alle bestanddelen van een delictsomschrijving zijn voldaan. Voor de commissie is, bij onvoldoende betwisting daarvan door de consument, komen vast te staan dat de arbeids-overeenkomst, de loonstroken en het bankafschrift (zoals genoemd in 2.21) zijn vervalst en dat de consument daar gebruik van heeft gemaakt zoals bedoeld in artikel 225 lid 2 Wetboek van Strafrecht. De bank heeft daartoe overgelegd: afschriften van de mailwisseling tussen haar en de werkgever, deze verklaart dat de consument niet in dienst is geweest en de door de consument ingebrachte arbeidsovereenkomst niet door hem is opgesteld noch dat dergelijke afspraken zijn gemaakt met de consument.

⁶ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

Daarnaast heeft de werkgever verklaart dat hij, anders dan in het door de consument ingebrachte bankafschrift staat, geen directe betalingen heeft gedaan aan de consument. Ook heeft de bank een verklaring ingebracht van een medewerker van de andere bank van de consument dat het door haar ingediende bankafschrift onjuist is.

- 3.12 De commissie is van oordeel dat de consument niets naar voren heeft gebracht dat haar betrokkenheid bij het gebruik van de in 3.11 genoemde geschriften, al dan niet in de vorm van mailverkeer, kan ontzenuwen. De commissie komt tot de conclusie dat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bestaat voor de hiervoor gekwalificeerde verwijten aan het adres van de consument, en daarmee het geregistreerde incident in voldoende mate vaststaat.
- 3.13 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in dit register zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij dient zij de belangen van de betrokkene mee te wegen. De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank. De commissie oordeelt dat de bank het subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen en dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken dat ziet op het waarschuwen van andere banken voor de gedragingen van de consument.⁷
- 3.14 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraude-gerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Anders gezegd: er dient een redelijke verhouding te bestaan tussen het nadeel dat de consument ondervindt en de legitieme doelen die door de bank worden nagestreefd met de registratie. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.
- 3.15 De consument heeft aangevoerd dat zij ernstig wordt benadeeld door de registratie omdat dit haar belemmert in het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een woning. Zij wenst een woning te kopen omdat de huurprijs jaarlijks fors wordt verhoogd en zij in een onveilige straat woont. In verband met haar leeftijd wordt de kans op het verkrijgen van een financiering ieder jaar kleiner.

⁷ Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bovendien wordt de consument door de registratie ernstig gehinderd in het ontplooiën van haar werkzaamheden in de financiële sector.

- 3.16 De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die de bank heeft gekozen, voldoet aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat de registratie het verkrijgen van een financiering voor een woning in de weg staat. De commissie is gelet op dit belang van de consument van oordeel dat de registratietermijn dient te worden verkort tot 6 jaar hetgeen de consument wat meer perspectief biedt op het gebied van huisvesting, zulks mede in verband met haar leeftijd. Daar staat tegenover dat de bank geen financieel nadeel heeft geleden omdat de geldlening is ingelost. Al met al is een registratieduur van zes jaar naar het oordeel van de commissie proportioneel in dit specifieke geval.
- 3.17 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dit brengt met zich mee dat ook de registratie in het Incidentenregister dient te worden verkort tot 6 jaar. De commissie ziet geen aanleiding om de registratie in dit register gedurende 8 jaar te handhaven.

De beoordeling van de interne registraties

- 3.18 Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een of meerdere strafbare feiten bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven. De commissie heeft, zoals hiervoor besproken, aanleiding gezien de duur van de registratie in het Incidentenregister en het EVR te verkorten. De commissie beoordeelt los daarvan de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daartoe oordeelt de commissie ook dat de registratieduur dient te worden verkort tot 6 jaar in het kader van de proportionaliteitstoets. Dit oordeel is ingegeven door het belang van de consument dat ziet op de aankoop van een woning en dat een verkorting van de registratietermijn tot 6 jaar de consument meer perspectief biedt bij het verkrijgen van een financiering daarvoor gelet op haar leeftijd. De commissie ziet in de stellingen van de bank onvoldoende aanleiding om de interne registratieduur van 8 jaar in stand te laten.

De vordering tot schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten

- 3.19 De door de consument genoemde schadecomponenten zien op de klachtonderdelen die niet behandelbaar zijn dan wel ongegrond zijn verklaard, namelijk: de werkwijze van de bank met betrekking tot de verkoop van de woning en de rechtmatigheid van de plaatsing van zowel de BKR-coderingen als de interne en externe registraties. De commissie ziet daarom geen grond voor het toewijzen van de gevorderde schadevergoeding.

Het is de commissie niet gebleken dat de consument buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten heeft gemaakt ten aanzien van deze procedure bij Kifid zodat ook een vergoeding hiervoor zal worden afgewezen.

Conclusie

- 3.20 De conclusie is dat de commissie de klachten die zien op het verkooptraject van de woning en de rechtmatigheid van het plaatsen van de BKR-coderingen niet kan behandelen en dat de bank de consument geen schadevergoeding of (proces)kostenvergoeding hoeft te betalen. De bank is wel gehouden de registratieduur van de interne en externe registraties te verkorten tot 6 jaar zodat zij de registraties dient te verwijderen per 9 februari 2028. De commissie komt aldus tot een gedeeltelijke toewijzing van de vordering.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht deels niet behandelbaar is. Voor het overige beslist de commissie dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in haar interne en externe registers in die zin aanpast dat deze uiterlijk na een registratietermijn van 6 jaar vervallen. De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

Voor zover de commissie in deze uitspraak tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is, kunt u tegen deze beslissing geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Deze uitspraak is voor het overige 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

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 april 2024, 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 - Bepalingen uit het reglement en de wet- en regelgeving.

Uit het reglement Geschillencommissie Kifid – geldig vanaf 1 april 2024

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)

3. Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en een rechterlijke uitspraak gedaan.

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen:

- a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit geldt als de financiële dienstverlener u in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;
- b. tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener;
- c. binnen een redelijke termijn nadat u op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

De voor u meest gunstige termijn is van toepassing.

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, onverwijld 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 (...).