

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-192  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. dr. R. Knopper, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en  
mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 oktober 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 2 maart 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Privacyklacht. Consument stelt dat de Bank onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door privacygevoelige informatie te delen met een aantal derden. Zij stelt dat zij door het onrechtmatige handelen van de Bank reputatieschade heeft geleden, dan wel dat zij op andere wijze in haar persoon is aangetast. Consument vordert een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding voor de door haar geleden immateriële schade. De Bank betwist (i) dat zij onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld, (ii) dat Consument als gevolg van het handelen van de Bank schade heeft geleden en (iii) het bestaan van causaal verband tussen de handelwijze van de Bank en de schade. De Commissie is van oordeel dat de Bank onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld, maar dat Consument onvoldoende heeft onderbouwd, dat zij als gevolg hiervan reputatieschade heeft geleden, dan wel dat zij op een andere wijze in haar persoon is aangetast. Zelfs indien er wel sprake zou zijn van schade, ontbreekt het causaal verband tussen de verweten gedraging en de gestelde schade. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

### **I. Het Procesverloop**

- 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 hier om:
- 1) het door Consument ingediende klachtformulier, 2) het verweerschrift, 3) de repliek van Consument, 4) de dupliek van de Bank en 5) de pleitnotitie van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

- I.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft ten behoeve van de aankoop en verbouwing van een woning (hierna: 'het onderpand') bij de Bank een hypothecaire geldlening (hierna: 'de lening') aangevraagd (hierna: 'de aanvraag').

In het kader van de aanvraag heeft zij informatie verstrekt en stukken aangeleverd die de Bank inzicht verschaffen in haar financiële situatie. Zij heeft onder meer een werkgeversverklaring, rekeningoverzichten, salarisstroken en een overzicht van haar spaarrekening bij Lloyds Bank aangeleverd. Op de salarisstroken staat vermeld dat zij werkzaam is voor [naam werkgever]. Volgens de salarisstroken wordt het salaris overgemaakt naar een bankrekening ten name van Consument bij de Coöperatieve Rabobank U.A. (hierna: Rabobank) en op het spaaroverzicht wordt een spaarsaldo van € 121.014,86 per 31 december 2015 vermeld.

- 2.2 Op 24 november 2016 heeft de Bank een hypotheekadvies aan Consument uitgebracht. Uit het hypotheekadvies volgt dat Consument de aankoop en de verbouwing niet geheel kan financieren door middel van een hypothecaire geldlening. Zij diende een bedrag van € 100.984,- uit eigen middelen te voldoen.
- 2.3 Consument heeft de Bank tijdens het offertetraject niet medegedeeld dat zij, naast haar dienstverband bij [werkgever], (onbezoldigd) bestuurder was van [naam B.V.] (hierna: [naam B.V.]) die tot doel had een groot restaurant te exploiteren. Enig aandeelhouder van [naam B.V.] was [naam Stichting] (hierna: de Stichting). Consument is tevens bestuurder van de Stichting.
- 2.4 Op 6 december 2016 is [naam B.V.] failliet verklaard. Voor de afwikkeling van het faillissement van [naam B.V.] is een curator (hierna: de Curator) benoemd.
- 2.5 De Bank heeft de aanvraag van Consument goedgekeurd en haar een lening van € 907.800,- verstrekt. Hiervan is € 490.184,- ondergebracht in een bouwdepot. Op 5 januari 2017 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.
- 2.6 De Bank is op 27 september 2017 een (eigen) onderzoek naar Consument gestart, omdat de FIOD op basis van artikel 126nd Wetboek van Strafvordering het dossier van Consument van de Bank had gevorderd.
- 2.7 In het kader van haar onderzoek heeft de Bank op 28 september 2017 interbancaire vragen aan Rabobank gesteld over de salarisbetalingen op de betaalrekening van Consument. Volgens Rabobank is er nimmer salaris bijgeschreven op de door Consument aan de Bank opgegeven betaalrekening.

- 2.8 Naast het hiervoor in 2.7 genoemde contact met Rabobank, heeft de Bank op 28 september 2017 om 13:50 uur telefonisch contact opgenomen met de door Consument ingehuurd aannemer (hierna: Aannemer I).

Over de inhoud van dit gesprek heeft Aannemer I per e-mail van 5 mei 2019 het volgende verklaard:

*“Het klopt inderdaad dat de ABN AMRO bank mij heeft gebeld eind september 2017, toen ik aan het werk was in [plaatsnaam]. (...) De man die mij belde wilde allerlei informatie weten over facturen en verbouwkosten. Hij beweerde dat mijn facturen niet betaald waren en dat er geen kosten gemaakt zouden zijn. Ik heb hem uitgelegd dat het wel zo was en dat er geen betalingsachterstand was van [Consument]. (...) Ook gaf hij allerlei informatie door over hoe hoog de hypotheek was van [Consument], wilde hij weten waar [Consument] werkte en hij vertelde een verhaal over bedragen die [Consument] maandelijks ontving. (...).”*

- 2.9 De Bank heeft ten aanzien van de inhoud van dit gesprek in haar administratie het volgende vastgelegd:

*“(...) Op 9 juni 2017 heeft Stater een bedrag van € 122.634,- uitbetaald op de ABN rekening: [rekeningnummer] van [Consument]. Dit bedrag is betaald nadat [Consument] een nota heeft overlegd van [Aannemer I]. (...) M.i. voldoet de nota niet aan de gestelde eisen (Kvk nummer ontbreekt). Ik heb gebeld met [Aannemer I]. Ik heb hem gevraagd welke werkzaamheden er tot nu zijn uitgevoerd: Zolderverbouw is klaar (met isolatie) monenteel is men bezig om de bovenetage opnieuw in te delen. (...) [Aannemer I] vraagt aan mij waar het geld blijft, hij wacht al vanaf juni op zijn geld. Volgens [Consument] betaalt de bank maar niet uit en blijft zij maar bellen met de bank. [Aannemer I] is het wachten een beetje zat. M.i. liegt [Consument] tegen [Aannemer I], wij hebben tenslotte al in juni een bedrag van € 122.634 aan [Consument] uitbetaald.”*

In verband met het onderzoek heeft de Bank op 28 september 2017 om 14:36 uur tevens telefonisch contact opgenomen met de werkgever/compagnon van Consument (hierna: de Compagnon). Hij is tevens de ondertekenaar van de bij de aanvraag overgelegde werkgeversverklaring. Over de inhoud van dit gesprek heeft de Compagnon per e-mail van 10 mei 2019 het volgende verklaard:

*“De ABN AMRO bank heeft mij gebeld in september 2017 over een werkgeversverklaring die ik namens de [naam werkgever] had getekend voor de hypotheek van [Consument]. Ik heb uitgelegd waarom deze werkgeversverklaring getekend was door mij namens [naam werkgever] en dat dit ook destijds uitvoerig was besproken met een andere man van de ABN AMRO Bank die mij bij de aanvraag van de hypotheek had opgebeld hierover.*

*Ook vroeg de ABN AMRO Bank mij een bevestiging of [Consument] werkzaam was en waar ze nu werkzaam is en of het klopte dat ze inkomen genoot en of ik het bedrag aan salaris dat ze zou verdienen kon bevestigen. Vervolgens gaf de man aan dat er transacties waren van de bankrekening van [Consument] en nam hij met mij enkele van deze transacties door. Zo wilde hij weten of ik wist of ik de transacties van [naam van de moeder van Consument] kende en of ik wist wie [naam van de moeder van Consument]. Ik heb aangegeven dat dit de moeder van [Consument] is maar dat ik het vreemd vond dat hij mij deze vraag stelde. Daarna stelde de man van de ABN AMRO Bank mij allemaal persoonlijke vragen over [Consument] en mijn relatie met haar. (...)"*

- 2.10 Volgens de gespreksnotitie die de Bank in haar administratie heeft vastgelegd is tussen de Compagnon en de bankmedewerker het volgende besproken:

*"Ik heb gebeld met de ondertekenaar van de WGV, [de Compagnon]. Hij heeft het dienstverband en het inkomen van [Consument] bevestigd. Hij was nieuwsgierig naar de reden waarom ik [Consument] wilde spreken, gezegd dat dit privé is.*

*Zijn reactie daarop was: als het om de verbouw gaat weet ik er ook van af... ik heb gevraagd of er tussen [Consument] en hem ook een privé relatie is... dat was zo maar dat is niets geworden, ze zijn nu goede vrienden en collega's. Op mijn vraag wie [naam van de moeder van Consument] is, wist hij wel te melden dat dit, volgens hem de moeder is van [Consument]."*

- 2.11 In september/oktober 2017 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de Bank en de Curator. Tijdens dit gesprek heeft de Bank bancaire informatie over Consument (in privé) met hem gedeeld.

- 2.12 Op 20 oktober 2017 heeft de Curator de voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland toestemming gevraagd om conservatoir derdenbeslag te mogen leggen. In het verzoekschrift is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*"1. De curator heeft een vordering op [naam Consument] zoals omschreven in de als productie I aan dit verzoekschrift gehechte dagvaarding. (...)*

*3. De vordering van de curator bedraagt daarmee in ieder geval € 2.000.000,- Ondanks herhaalde sommatie weigert [Consument] aan haar verplichtingen te voldoen.(...)*

*4. De curator is door ABN Amro Bank geïnformeerd dat het bedrag van het bouwdepot door [Consument] voor in ieder geval een groot deel is doorbetaald naar bankrekeningen ten name van derde partijen die met de verbouw van de woning niets van doen hebben. Zo is bijvoorbeeld op 15 juni 2017 een bedrag van € 122.000,- (dat [Consument] op haar bankrekening ontving uit hoofde van het bouwdepot) (...) overgeboekt naar de bij Volksbank N.V. aangehouden bankrekening [nummer] ten name van [de naam van de moeder van Consument](...).*

Uit onderzoek zou blijken dat [naam van de moeder van Consument] de moeder is van Consument. Door mevrouw [naam van de moeder van Consument] werd ook periodiek een bedrag van € 4.000,- 'teruggeboekt'/overgemaakt op de rekening aangehouden door [Consument] zodat daarmee kennelijk de hypotheekrente kon worden betaald.

5. Ondanks herhaald verzoek heeft [Consument] aan ABN Amro Bank niet kunnen aantonen dat er ook maar één euro uit het bouwdepot daadwerkelijk is besteed aan de verbouw van de woning.

6. ABN Amro Bank heeft de curator toegelicht dat [Consument] een lening kon afsluiten voor de koop en verbouw van de woning door middel van fraude. Bijvoorbeeld werd strekkende tot bewijs van een vast inkomen een valse werkgeversverklaring afgegeven aan ABN Amro Bank, namelijk een verklaring van [naam werkgever] die is ondertekend door de heer [naam Compagnon]. [Naam werkgever] is een 100% deelneming van [naam Stichting], één van de gedaagden in de hoofdprocedure. Van een dienstverband tussen [naam werkgever] en Consument is echter geen sprake. Daarbij is de heer [naam Compagnon] (overigens zelf failliet) niet tekenbevoegd namens [naam werkgever]. Bestuurder van [naam werkgever] is [naam Stichting], op haar beurt bestuurd door [Consument] zelf.(...)"

2.13 Op 12 februari 2018 heeft een lokaal nieuwsblad een artikel gepubliceerd waarin -voor zover relevant- het volgende over Consument, de verbouwing van het onderpand en het faillissement van [naam B.V.] is geschreven:

'Het ligt er somber bij, de (...) villa (...). (...) De gemeente heeft de werkzaamheden stilgelegd en de eigenaresse is waarschijnlijk failliet. (...) De gemeente legde de 'renovatie' stil omdat er geen vergunning was. Er kwam een vergunningaanvraag, maar die was niet in orde, waardoor de werkzaamheden alsnog niet verder mochten. (...)

#### *Frauduleuze praktijken*

De (...) [naam Consument] is eigenaresse van het gebouw. Ze kocht het in januari 2017. Opvallend, want dat is een maand nadat haar bedrijf [naam B.V.] failliet ging. Met dat bedrijf runde ze eetschuur [naam restaurant] in [plaatsnaam]. De totale schuld? Al meer dan 1,8 miljoen euro.

(...) Voor de oprichting en bouw van de eetschuur was een totaalbedrag van 8 miljoen euro nodig. De Rabobank was bereid een lening te verstrekken van 3,1 miljoen euro, op voorwaarde dat de overige 4,9 miljoen euro werd gefinancierd door [naam B.V.]. Maar [Consument] regelde dat op een andere manier: ze vervalste facturen en bankafschriften, waardoor leek alsof de 4,9 miljoen geregeld was. De Rabobank ging akkoord en maakte de 3,1 miljoen euro over.

### *Bonnetjes*

*Die vervalste facturen kwamen waarschijnlijk niet in de boekhouding terecht. Want die hield ze ook niet bij. In totaal werden er slechts negen ordners overgedragen aan de curator. Een groot deel van de administratie ontbrak. Ook werden in de maanden voordat het restaurant definitief haar deuren sloot alle pinbetalingen op een andere rekening uitbetaald. Een privérekening van [Consument]. Nog geen maand na het faillissement kocht ze voor 500.000 euro de villa in [plaatsnaam].*

- 2.14 Op 15 oktober 2018 heeft een ander lokaal blad een artikel over Consument en het door haar aangekochte onderpand gepubliceerd. Hierin wordt onder meer vermeld dat de door Consument aangevraagde vergunningen nog altijd niet in orde zijn. Verder wordt in het artikel -voor zover relevant- het volgende geschreven:

*“(...) De curator meldde begin dit jaar dat de aankoop van het (...) herenhuis onderdeel uitmaakt van het onderzoek naar het faillissement van het horecabedrijf. In de faillissementsverslagen werd gesproken over verschillende vormen van fraude die [Consument] zou hebben gepleegd, waaronder het met vervalste bankafschriften verwerven van een lening van 3,1 miljoen euro.”*

- 2.15 Op 21 december 2018 heeft Lloyds Bank de Bank desgevraagd bericht dat het door Consument bij de aanvraag overgelegde spaaroverzicht niet authentiek is. Volgens het door Consument overgelegde spaaroverzicht bedroeg het spaarsaldo € 121.014,86. Volgens Lloyds Bank bedroeg het gespaard bedrag in werkelijkheid € 11.014,86.
- 2.16 Na afronding van het onderzoek heeft de Bank geconcludeerd dat Consument hypotheek- en bouwdepotfraude heeft gepleegd. Gelet op die conclusie heeft de Bank op 21 december 2018 de bancaire relatie met Consument beëindigd, de lening opgeëist en terugbetaling van de lening gevorderd. Ook heeft zij de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.
- 2.17 Op 21 februari 2019 heeft de Bank Consument verzocht om een notariële volmacht te ondertekenen, zodat het onderpand onderhands door de Bank kon worden verkocht.
- 2.18 Consument was het met de gang van zaken zoals genoemd in rechtsoverweging 2.17 en 2.18 niet eens en heeft daarop een kort geding tegen de Bank aangespannen. Consument heeft daarin gevorderd de Bank te verbieden om nadere uitvoering te geven aan de opzegging van de lening en het uitwinnen van de zekerheden. De voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam heeft op 16 april 2019 vonnis gewezen en daarin de door Consument gevorderde voorzieningen afgewezen.
- 2.19 In april 2019 heeft Consument de Bank betrokken in zes verzoekschriftprocedures.

Tijdens de mondelinge behandeling van die verzoekschriften op 6 mei 2019 heeft Consument ter zitting een offerte van een aannemer (hierna: Aannemer 2) overgelegd. Op 7 mei 2019 heeft de Bank bij Aannemer 2 navraag gedaan over (de echtheid) van de offerte. In de mail schrijft de Bank het volgende:

*“ABN AMRO Bank N.V. heeft op naam van [Consument] een hypotheek afgesloten en deze hypotheek is inmiddels op grond van fraude opgeëist. Het pand aan de [straat] te [plaats] moet verkocht gaan worden. In de hypotheek was een bouwdepot opgenomen en dit depot is gedeeltelijk uitbetaald, echter is de bank niet bekend wat er met het geld vanuit het bouwdepot is gedaan, in ieder geval heeft [Consument] niet verbouwd voor het bedrag wat de bank heeft uitbetaald.*

*Gisteren heeft [Consument] bij de rechter een offerte overlegd van uw bedrijf, volgens Consument zou u, namens uw bedrijf de offerte hebben opgemaakt zoals ik deze bij deze mail heb gevoegd. Wat ons opvalt is dat het logo niet in kleur is op de offerte en dat uw paraaf en handtekening ontbreekt op deze offerte. De bank heeft twijfels over de juistheid van de offerte die [Consument] aan de rechte [sic] heeft overlegd. Telefonisch heeft u mij al bevestigd bekend te zijn met deze persoon, en dat klonk niet positief. Wilt u, na het lezen van de offerte zoals wij die van [Consument] hebben ontvangen de volgende vragen per mail beantwoorden:*

- Hebt u deze offerte die de bank en de rechter van [Consument] heeft ontvangen, opgemaakt op 11 oktober 2016 en overhandigd aan [Consument]?*
- Hebt u werkzaamheden, benoemd in deze offerte uitgevoerd op het adres [straat] te [plaats]?*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument heeft bij repliek haar vordering gewijzigd. De vordering van materiële schade heeft zij, vanwege de gewijzigde omstandigheden die zich, tijdens de procedure, hebben voorgedaan, laten vallen. Na repliek vordert Consument (i) een naar billijkheid vast te stellen immateriële schadevergoeding vanwege reputatieschade, dan wel omdat zij op andere wijze in haar persoon is aangetast en (ii) de kosten voor juridische bijstand.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van geldlening door de persoonsgegevens van Consument op onrechtmatige wijze te verwerken. Als gevolg hiervan heeft Consument immateriële schade geleden.
- 3.3 Tevens heeft zij bij repliek de feiten en omstandigheden die aan de vordering ten grondslag liggen aangevuld.

Waar de klacht in eerste instantie enkel zag op het (onrechtmatige) contact dat de Bank met de Curator heeft gehad, voert zij na repliek de volgende argumenten aan:

- De Bank heeft in strijd met de geldende privacywetgeving (bancaire) informatie over Consument (in privé) gedeeld met de volgende derden: (i) de Curator, (ii) Aannemer 1, (iii) de Compagnon, (iv) de taxateur en de gemeente, (v) Rabobank en (vi) Aannemer 2 (hierna: de derden).
- Na het contact met de Bank, heeft de Curator een beslagrekest en meerdere faillissementsverslagen opgesteld. Hierin heeft hij de van de Bank afkomstige (onjuiste) informatie, over onder meer de geldstromen die op de rekening van Consument plaatsvonden, verwerkt. De informatie uit deze bronnen is vervolgens weer gebruikt voor artikelen in lokale (dag)bladen waardoor (de persoon van) Consument in een kwaad daglicht is komen te staan. Zij stelt in haar eer en goede naam te zijn aangetast en dat zij daardoor reputatieschade heeft geleden, dan wel dat zij op andere wijze in haar persoon is aangetast. Bewoners uit haar woonplaats hebben een oordeel over haar. Ook worden de artikelen in de bladen door verschillende partijen gebruikt om hun beschuldigingen aan het adres van Consument te onderbouwen.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Het geschil heeft betrekking op de verwerking van de persoonsgegevens van Consument door de Bank. De Commissie merkt allereerst op dat Consument in haar klachtuiting een beroep heeft gedaan op de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In september 2017, het moment waarop de Bank haar onderzoek naar Consument is gestart en zij in dat kader contact heeft opgenomen met de derden, was de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) nog van kracht. De AVG is op 25 mei 2018 inwerking getreden. De Wbp vormt daarom het relevante toetsingskader voor de beoordeling van de klacht van Consument.
- 4.2 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Bank onrechtmatig heeft gehandeld door in strijd met de Wbp (bancaire) informatie over Consument te delen met de in rechtsoverweging 3.3 eerste bulletpoint genoemde derden en of de Bank, als gevolg van die gedragingen, schadeplichtig is jegens Consument.

#### *Het juridisch kader*

- 4.3 Voor de vraag of persoonsgegevens mogen worden verwerkt, zijn onder meer artikel 1, aanhef en onder b Wbp en artikel 8 Wbp van belang.



Het begrip ‘verwerking van persoonsgegevens’ wordt in artikel 1 aanhef en onder b gedefinieerd als:

*“(...) elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, (...) opvragen, (...), verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen (...).*

Artikel 8 Wbp bepaalt dat de verwerking van persoonsgegevens slechts mag plaatsvinden in één van de in artikel 8 (a t/m f) Wbp limitatief opgesomde gevallen, zijnde:

- a) *de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;*
- b) *de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;*
- c) *de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;*
- d) *de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;*
- e) *de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of*
- f) *de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.”*

4.4 Hoewel de Bank niet naar enig wetsartikel heeft verwezen, maakt de Commissie uit het betoog van de Bank op dat zij een beroep doet op artikel 8 aanhef, en onder f Wbp.

Uit de wettekst en de memorie van toelichting bij dit artikel kan worden opgemaakt dat voor de verwerking van persoonsgegevens aan drie cumulatieve voorwaarden moet zijn voldaan: (i) er is sprake van een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke of een derde, (ii) de verwerking was/is noodzakelijk om dit belang te behartigen (daarbij dient ook te worden getoetst of is voldaan aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit) en (iii) er dient een belangenafweging te zijn gemaakt tussen de belangen van de verantwoordelijke en de betrokkene.<sup>1</sup>

- 4.5 De Bank heeft erkend dat zij contact heeft gehad met de derden en dat daarbij informatie is uitgewisseld. De Bank betwist echter dat hier geen wettelijke grondslag voor was. Zij stelt dat zij haar gerechtvaardigde belangen heeft gediend door contact met de derden te leggen en daarbij informatie betreffende Consument op te vragen, dan wel te delen. Daarnaast betwist zij de stellingen van Consument over de inhoud van deze contacten.

*Is er sprake van verwerking van persoonsgegevens?*

- 4.6 Het antwoord op deze vraag luidt bevestigend. De Commissie overweegt dat de contacten die de Bank met de derden heeft gelegd, kunnen worden gekwalificeerd als een ‘verwerking van persoonsgegevens’ in de zin van artikel 1 aanhef en onder b Wbp. Vaststaat dat sprake is van een handeling of een geheel van handelingen van de Bank, waarbij zij gegevens aangaande Consument heeft verzameld, opgevraagd, verstrekt, verspreid, samengebracht en met elkaar in verband heeft gebracht.

*Heeft de Bank zich onrechtmatig gedragen jegens Consument?*

- 4.7 In overweging 4.6 is vastgesteld dat sprake is van de verwerking van de persoonsgegevens van Consument. Thans zal de Commissie ingaan op de contacten die de Bank met de derden heeft gehad en de verwijten die Consument de Bank ten aanzien daarvan maakt. Elk contactmoment zal als een afzonderlijk klachtonderdeel worden beschouwd. Dit neemt niet weg dat de Commissie deze klachtonderdelen, waar mogelijk, gezamenlijk zal behandelen.

*De contacten met Annemer I en de Compagnon*

- 4.8 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank zich onrechtmatig jegens haar heeft gedragen door op 28 september 2017 telefonisch bancaire informatie aan Annemer I en de Compagnon te verstrekken. Consument heeft als bewijs een schriftelijke verklaring van zowel Annemer I als de Compagnon ingebracht. De Bank heeft de authenticiteit en de inhoud van die verklaringen betwist en, ter onderbouwing van die betwisting, de in haar administratie vastgelegde gespreksnotitie van beide telefoongesprekken overgelegd.

---

<sup>1</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-25892-3.html>

Uit de door de Bank overgelegde gespreksnotitie kan niet worden opgemaakt dat de Bank, zoals door Consument wordt beweerd, details over, onder meer, bancaire transacties aan bovengenoemde derden heeft medegedeeld. In reactie op deze betwisting heeft Consument geen stukken overgelegd of anderszins bewijs aangeboden van haar stelling dat dit wel het geval is. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank zich onrechtmatig jegens Consument heeft gedragen tijdens deze twee contactmomenten. Deze twee klachtonderdelen falen derhalve.

*De contacten met de gemeente, de taxateur en Rabobank*

4.9 Ten aanzien van dit klachtonderdeel wordt opgemerkt dat Consument haar stelling, dat de Bank bij, dan wel tijdens, deze contacten onrechtmatig heeft gehandeld, niet heeft onderbouwd. De Bank heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist en uiteengezet waarom deze contactmomenten, en de gegevensuitwisseling die daarbij heeft plaatsgevonden, als rechtmatige gedragingen kunnen worden gekwalificeerd. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de Bank, is het thans aan Consument om te bewijzen dat sprake is van (een) onrechtmatige gedraging(en) jegens haar. Afgezien van de enkele stelling dat het contact dat de Bank met deze derden heeft gehad onrechtmatig zou zijn, heeft Consument haar stelling niet nader onderbouwd. Ook biedt het dossier geen steun voor deze stelling van Consument. Dit maakt dat niet is komen vast te staan dat de Bank zich, ten aanzien van het contact met deze derden, onrechtmatig heeft gedragen. Het voorgaande brengt met zich mee dat deze klachtonderdelen niet slagen.

*Het contact met Aannemer 2*

4.10 Op 6 mei 2019 heeft Consument tijdens de mondelinge behandeling van de door haar ingediende verzoekschriften een offerte van Aannemer 2 overgelegd. Volgens de Bank beoogde Consument hiermee aan te tonen dat zij een aannemer heeft benaderd en dat een bouwplan is opgesteld. De Bank heeft de authenticiteit van de offerte betwist en de volgende dag per e-mail van 7 mei 2019 navraag gedaan bij Aannemer 2. Als bewijs voor haar stelling dat de Bank meer informatie aan Aannemer 2 heeft verstrekt dan noodzakelijk was, heeft Consument de betreffende e-mail van de Bank aan Aannemer 2 overgelegd. Volgens de Bank heeft zij Aannemer 2 enkel een korte toelichting gegeven over de achtergrond van de zaak en algemene informatie verstrekt. Informatie, die als gevolg van krantenberichten over Consument en het vonnis in kort geding van 16 april 2019, reeds publiekelijk bekend was. Zij stelt zich op het standpunt dat zij rechtmatig heeft gehandeld.

4.11 De Commissie deelt het standpunt van de Bank niet. Zij overweegt dat de Bank een gerechtvaardigd belang had bij het contact met Aannemer 2 en dat dit noodzakelijk was om de echtheid van de offerte te kunnen verifiëren. Daarbij is voldaan aan de proportionaliteitseis, zoals bedoeld in artikel 8 Wbp. Echter, aan de eis van subsidiariteit is bij dit mailcontact niet voldaan.

De informatie die de Bank aan Aannemer 2 heeft verstrekt, had beperkt kunnen blijven tot de vragen die zij had over de offerte. De Bank heeft nadelige informatie over Consument aan Aannemer 2 verstrekt, terwijl dit niet noodzakelijk was. Het argument van de Bank, dat de informatie die zij in de mail heeft verstrekt reeds publiekelijk bekend was, doet daar niet aan af. De Commissie stelt vast dat de Bank ten aanzien van het contact met Aannemer 2 onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld.

#### *Het contact met de Curator*

- 4.12 Tot slot zal de klacht van Consument, over het contact dat de Bank in september/oktober 2017 met de Curator heeft gehad, worden besproken. Consument verwijt de Bank dat zij saldo-informatie, informatie van betalingen uit het bouwdepot en overige transactiegegevens van Consument *in privé* met de Curator heeft gedeeld. Consument stelt dat dit onrechtmatig is, omdat de Curator is aangesteld voor de afwikkeling van het faillissement van [naam B.V.]. Hij is niet de Curator van Consument en de Bank had dan ook in het geheel geen informatie over Consument (in privé) aan hem mogen verschaffen.
- 4.13 De Bank erkent dat zij in het kader van het onderzoek contact heeft gehad met de Curator en dat daarbij informatie is uitgewisseld. De Curator heeft de Bank desgevraagd meegedeeld dat [naam B.V.] 2 miljoen Euro aan schulden heeft, dat Consument daarvoor persoonlijk aansprakelijk kan worden gesteld en dat sprake lijkt te zijn van fraude. Op verzoek van de Curator heeft de Bank (ten behoeve van het leggen van verhaalsbeslag) op haar beurt telefonisch het saldo op de rekening van een aan Consument gelieerde B.V. (niet gelieerd aan [naam B.V.]) meegedeeld, alsmede recente bij- en afschrijvingen van/aan bij het faillissement betrokken entiteiten. De omstandigheid dat Consument (indirect) bestuurder was van [naam B.V.] en de Bank (ernstige) signalen had ontvangen dat Consument betrokken was bij het plegen van fraude, maakte dat de Bank toen meende dat de informatieuitwisseling met de Curator gerechtvaardigd en proportioneel was. De Bank stelt zich op het standpunt dat zij zich niet onrechtmatig jegens Consument heeft gedragen.
- 4.14 Anders dan de Bank, is de Commissie van oordeel dat de Bank onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. Uitgangspunt is dat de Bank persoonsgegevens mag verwerken indien sprake is van een gerechtvaardigd belang van haarzelf of van een derde. De Bank heeft betoogd dat zij, door informatie te delen met de Curator, heeft gehandeld conform een wettelijke plicht. Daarnaast had zij een eigen gerechtvaardigd belang, namelijk het beschermen van de belangen van de gehele financiële sector in het algemeen en die van de Bank in het bijzonder. De Commissie ziet echter niet in op welke wijze de Bank het belang van de financiële sector en haar eigen belang heeft gediend door de Curator informatie over de persoonlijke bankrekening van Consument te verschaffen. Dit argument faalt derhalve.

- 4.15 Het vorenstaande neemt niet weg dat persoonsgegevens conform artikel 8 aanhef en onder f Wbp ook mogen worden verwerkt, indien een derde daarbij een gerechtvaardigd belang heeft. Vaststaat dat de Curator een gerechtvaardigd belang had bij de informatie-uitwisseling. Om zijn taak goed te kunnen uitoefenen, diende hij te beschikken over de saldo- en transactie-informatie op de door de door [naam B.V.] aangehouden bankrekeningen na faillissementsdatum. In dat kader was de informatie-uitwisseling gerechtvaardigd. Het delen daarvan diende echter tot die informatie beperkt te blijven. Zowel schriftelijk als ter zitting, heeft de Bank onvoldoende gemotiveerd waarom er volgens haar sprake was van een legitieme reden om meer persoonsgegevens van Consument dan de saldo- en transactie-informatie te delen met de Curator. De Commissie acht de omstandigheid dat er een relatie bestaat tussen Consument en [naam B.V.], en dat zij eventueel persoonlijk aansprakelijk kan worden gesteld voor de schulden van deze onderneming, onvoldoende om te kunnen spreken van een gerechtvaardigd belang.

De Commissie komt dan ook niet toe aan de vraag of aan de andere vereisten van artikel 8 aanhef en onder f) Wbp is voldaan en oordeelt dat de Bank onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld.

#### *Tussenconclusie*

- 4.16 Gelet op hetgeen de Commissie in rechtsoverweging 4.8 tot en met 4.15 heeft overwogen, staat vast dat de Bank ten aanzien van een gedeelte van de klachtonderdelen onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld.

#### *Beoordeling gevorderde immateriële schadevergoeding*

- 4.17 Vervolgens moet de vraag worden beantwoord of Consument als gevolg van het onrechtmatig handelen van de Bank schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.
- 4.18 Consument heeft gesteld dat de onrechtmatige verwerking van haar persoonsgegevens door de Bank nadelige gevolgen voor haar heeft gehad in die zin dat zij reputatieschade heeft geleden, dan wel dat zij op andere wijze ‘in haar persoon is aangetast’. Volgens Consument is zij door de handelwijze van de Bank de controle over haar persoonsgegevens verloren. Zij licht toe dat de Bank ten onrechte persoonlijke informatie over haar heeft gedeeld met de Curator. De Curator heeft deze informatie op zijn beurt verwerkt in zijn beslagrekest en de faillissementsverslagen.

Vervolgens hebben lokale (dag)bladen artikelen in de (online) krant gepubliceerd die weer gebaseerd zijn op de door de Curator opgestelde stukken. In de publicaties van de krant staan volgens Consument onjuistheden en wordt Consument ‘zwartgemaakt’.

Consument heeft gesteld dat allerhande partijen zich op basis van de voornoemde krantenartikelen een oordeel hebben gevormd over haar persoon en wordt de inhoud van deze artikelen door verschillende partijen tegen haar gebruikt.

- 4.19 De Bank heeft hiertegen ingebracht dat zij geen enkel aandeel heeft gehad in (de totstandkoming van) de faillissementsverslagen van de Curator, noch in de door Consument aangehaalde krantenartikelen. Consument heeft niet onderbouwd welke persoonsgegevens uit de faillissementsverslagen van de Bank afkomstig zouden zijn. De Bank betwist dan ook dat hiervan sprake is. Ten aanzien van de krantenartikelen merkt de Bank op dat hierin met geen woord gerept wordt over de Bank, noch dat daarin informatie is opgenomen die van de Bank afkomstig is.

De Bank betwist verder dat de krantenartikelen onjuistheden bevatten en concludeert dat de inhoud van die artikelen overeenstemt met de conclusies die zij op grond van haar eigen onderzoek heeft getrokken. Voorts kan de Bank niet verantwoordelijk worden gehouden voor de negatieve beeldvorming die als gevolg van die publicaties is ontstaan. De Bank besluit haar verweer met de opmerking dat de krantenartikelen het gevolg zijn van de eigen handelwijze van Consument en dat zij geen schade heeft geleden die aan de Bank valt toe te rekenen.

- 4.20 De Commissie stelt, onder verwijzing naar het door de Hoge Raad gewezen, onder nummer ECLI:NL:HR:2019:376 gepubliceerde arrest (EBI-arrest), het volgende voorop.

- 4.21 Als de schade die het gevolg is van een onrechtmatige daad nadeel omvat dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde ingevolge artikel 6:106 lid 1, aanhef en onder b, van het Burgerlijk Wetboek (BW) recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding indien hij lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast.

Van de in artikel 6:106 lid 1, onder b, BW bedoelde aantasting in zijn persoon op andere wijze, is in ieder geval sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen. Daarnaast kunnen de aard en de ernst van de normschending en van de gevolgen daarvan voor de benadeelde, meebrengen dat van de in artikel 6:106 lid 1, onder b, BW bedoelde aantasting in zijn persoon op andere wijze sprake is. Degene die zich hierop beroept zal in beginsel de aantasting in zijn persoon met concrete gegevens moeten onderbouwen. Van een aantasting in de persoon op andere wijze als bedoeld in artikel 6:106 lid 1 sub b BW, is niet reeds sprake bij de enkele schending van een fundamenteel recht.

- 4.22 Allereerst zal de Commissie ingaan op de stelling van Consument dat zij, als gevolg van de onrechtmatige gedraging van de Bank, reputatieschade heeft geleden. Consument verwijst ter onderbouwing van de vordering naar de inhoud van de eerder genoemde krantenberichten. De Bank betwist hierbij betrokken te zijn geweest. De Commissie stelt vast dat de lokale (dag)bladen zich kritisch hebben uitgelaten over de betrokkenheid en handelwijze van Consument bij het faillissement van [naam B.V.]. De Commissie stelt ook vast dat de Bank in de betreffende artikelen niet wordt genoemd. Evenmin is de informatie die daarin is vermeld terug te leiden naar de Bank. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat er een verband is tussen de informatie die de Bank aan de Curator heeft verstrekt en de krantenartikelen.

Gelet op het ontbreken van het causaal verband tussen de verweten gedraging en de door Consument gestelde reputatieschade, komt de vordering niet voor toewijzing in aanmerking.

- 4.23 Voorts dient te worden beoordeeld of in dit geval, sprake is van ‘aantasting in de persoon op andere wijze’. Deze vraag beantwoordt de Commissie eveneens ontkennend. Consument heeft niet gesteld dat zij geestelijk letsel heeft opgelopen ten gevolge van de onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Voorts is de Commissie van oordeel dat de aard en de ernst van de normschending niet zonder meer meebrengen dat kan worden aangenomen dat sprake is van ‘aantasting in persoon op andere wijze’.

Volgens het hiervoor genoemde arrest van de Hoge Raad dient Consument de aantasting in haar persoon met concrete gegevens te onderbouwen. Uit de onderbouwing van de vordering blijkt dat Consument zich op het standpunt stelt dat de Curator de van de Bank afkomstige persoonsgegevens van Consument in zijn faillissementsverslagen heeft verwerkt. De Bank heeft ten aanzien van die stelling van Consument aangevoerd dat zij nalaat deze te onderbouwen en bestrijdt dat hier sprake van is. In het licht van de betwisting van de Bank, had het op de weg van Consument gelegen haar stelling nader te onderbouwen. Naar het oordeel van Commissie heeft Consument op dit punt niet aan haar stelplicht voldaan. Consument is er niet in geslaagd om met concrete gegevens te onderbouwen dat zij door de onrechtmatige gedraging van de Bank is ‘aangetast in haar persoon op andere wijze’ zoals bedoeld in eerder genoemd wetsartikel. Zelfs indien zij hierin wel zou zijn geslaagd, is de Commissie van oordeel dat het causaal verband tussen de normschending en de schade ontbreekt en dat de vordering ook op die grond zou zijn afgewezen.

Nu een wettelijke grondslag voor de gevorderde immateriële schadevergoeding ontbreekt, zal de Commissie de vordering van Consument afwijzen.

4.24 De conclusie is dat de Bank onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld, maar dat Consument onvoldoende heeft onderbouwd, dat zij als gevolg hiervan reputatieschade heeft geleden, dan wel dat zij op een andere wijze in haar persoon is aangetast. Zelfs indien er wel sprake zou zijn van schade, ontbreekt het causaal verband tussen de verweten gedraging en de gestelde schade. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in 40 van het Reglement.*