

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0837
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. S. Brugts, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 11 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 23 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met hypotheekfraude heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast heeft de bank de hypothecaire geldlening opgeëist en de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit alle registers. Daarnaast vordert de consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen en dat de bank de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan maakt. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in geen van de registers voldoende grond aanwezig is. De bank moet de registraties verwijderen. Ook moet de bank de relatie tussen partijen herstellen en de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan maken.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de reactie van de bank naar aanleiding van de mondelinge behandeling en 4) de reactie van de consument naar aanleiding van de mondelinge behandeling.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 juli 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 29 november 2012 heeft Obvion N.V. de consument en zijn toenmalige echtgenote (hierna: de ex-echtgenote) voor de financiering van de aankoop van een appartement (hierna: het appartement) een hypothecaire geldlening van € 105.500,- verstrekt. Onderdeel van de koopovereenkomst is een terugkoopregeling, waarbij de consument en de ex-echtgenote verplicht zijn om bij een voorgenomen verkoop het appartement aan te bieden aan woningcorporatie [naam woningcorporatie] (hierna: de woningcorporatie) en de woningcorporatie verplicht is het appartement terug te kopen.
- 2.2 Op 17 maart 2016 is het appartement in opdracht van de woningcorporatie getaxeerd op € 106.000,-. Doel van deze taxatie was het bepalen van de prijs bij terugkoop van het appartement door de woningcorporatie.
- 2.3 Op 31 maart 2016 hebben de consument en de ex-echtgenote een koopovereenkomst voor de koop van een tussenwoning (hierna: de tussenwoning) ondertekend. De koopprijs van de tussenwoning was € 183.000,-.
- 2.4 Op 9 mei 2016 hebben de consument en de ex-echtgenote een adviesgesprek gehad met een medewerker van de bank. De bank heeft haar advies vastgelegd in een Persoonlijk Hypotheek Advies (hierna: het PHA). Onderdeel van het procesdossier is een niet door de consument en de ex-echtgenote ondertekend exemplaar van het PHA. In het PHA staat:
- “(...) Toelichting**
- U hebt uw huidige woning voor € 95.400 verkocht (via een terugkoopregeling) en de makelaarscourtage bedraagt € 0. Het vervreemdingsaldo wordt als volgt berekend:*
- Verkoopopbrengst: € 95.400
 - Minus de makelaarscourtage: € 0
 - Minus de huidige hypotheek in box 1: € 102.235
 - Saldo: € -6.835
- U houdt dus een restschuld van € 6.835 over, wat bij de overdracht van uw bestaande woning afgelost dient te worden. (...)”*
- 2.5 Op 14 mei 2016 heeft de bank aan de consument en de ex-echtgenote een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 219.300,- voor de financiering van de aankoop van de tussenwoning verstrekt.

Onderdeel van het procesdossier is een niet door de consument en de ex-echtgenote ondertekend exemplaar van de hypotheekofferte. In de hypotheekofferte staat:

“(...) Sinds 1 januari 2004 is de Bijleenregeling van kracht. Door deze regeling wordt in sommige gevallen de aftrek van de eigenwoningrente beperkt. Deze beperking is aan de orde wanneer u verhuist naar een andere woning. Bij deze offerte is de ING uitgegaan van de juistheid van de gegevens die u heeft verstrekt over de te verwachten opbrengst van uw oude woning en de resterende schuld op deze woning. Als u onjuiste gegevens heeft verstrekt kan dat ingrijpende gevolgen hebben voor de financieringslasten van uw nieuwe woning. De ING aanvaardt geen aansprakelijkheid voor deze gevolgen. Uw hypotheekadviseur kan u uitgebreid informeren over de Bijleenregeling. (...)”

2.6 Op 14 juli 2016 heeft de consument een huurovereenkomst met betrekking tot het appartement voor de periode 1 augustus 2016 tot 1 augustus 2017 tegen een huurprijs van € 950,- per maand ondertekend. De huurders hebben het appartement in die periode daadwerkelijk bewoond.

2.7 Op 1 augustus 2016 heeft de bank aan de consument en de ex-echtgenote voor de financiering van de aankoop van de tussenwoning een hypothecaire geldlening van € 219.300,- verstrekt.

2.8 Op 1 augustus 2016 hebben de consument en de ex-echtgenote zich in de Basisregistratie Personen laten inschrijven op het adres van de tussenwoning.

2.9 Op 5 juni 2017 heeft de consument een huurovereenkomst met betrekking tot het appartement voor de periode 1 augustus 2017 tot 1 augustus 2018 tegen een huurprijs van € 970,- per maand ondertekend. De huurders hebben het appartement in die periode daadwerkelijk bewoond.

2.10 Op 3 september 2020 heeft de bank aan de consument en de ex-echtgenote een brief geschreven. Hierin staat:

“(...) Uit het PHA volgt dat u tijdens het adviesgesprek heeft verklaard dat de woning waar u op dat moment woonachtig was aan de [adres appartement], had verkocht via een zogeheten terugkoopregeling aan [naam woningcorporatie] en u dientengevolge een financiering wilde aanvragen voor de woning aan de [adres tussenwoning].

Op basis van de informatie die u aan ING heeft verstrekt was ING bereid u een hypothecaire geldlening te verstrekken met een hoofdsom van € 219.300. Hiervoor is op 14 mei 2016 een offerte uitgebracht welke door u beiden is ondertekend. Op 1 augustus 2016 is door de notaris de zakelijke inhoud van de offerte aan u toegelicht en opnieuw door u ondertekend waarna de akte is gepasseerd.

Naar nu blijkt heeft u het onroerend goed aan de [adres appartement] helemaal niet verkocht, maar deze vanaf het begin af aan verhuurd. (...) Ook heeft ING vastgesteld dat u in ieder geval in de periode vanaf 16 juli 2016 tot en met 24 oktober 2017 huurinkomsten heeft ontvangen op uw betaalrekening bij SNS.

U heeft bij de verkrijging van het hypothecaire krediet bij ING bewust verzwegen dat u het onderpand aan de [adres appartement] zou gaan verhuren en dat deze, in tegenstelling tot wat u ING heeft doen geloven, niet ging verkopen. Hiermee heeft u voor ING zeer relevante informatie achtergehouden. Wanneer ING correct en volledig was geïnformeerd dan was ING niet overgegaan tot de verstrekking van het hypothecaire krediet.

Conclusie

U heeft opzettelijk informatie verzwegen voor ING met als doel een hypotheek verstrekt te krijgen die u niet verstrekt had gekregen indien u naar waarheid zou hebben verklaard. Dit kwalificeert zich als fraude. ING ziet in uw handelen strafbare feiten, waarvan ING aangifte heeft gedaan bij de politie. Tevens is ING voornemens de relatie met u te beëindigen op grond van geschaad vertrouwen.

Over de opeising van de hypotheek wordt u separaat door de afdeling Intensief Beheer geïnformeerd. Na beëindiging van uw hypothecaire geldlening zullen uw betaalrekeningen beëindigd worden.

Registratie incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister IVR en SFH

Vanwege het belang van ING bij het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude achten wij het noodzakelijk om uw persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar op te nemen in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (...) IVR en SFH. Hierin staan gegevens van personen die hebben gefraudeerd of op een andere manier een risico vormen voor ING. (...)"

2.11 Op 21 september 2020 heeft de consument aan de bank een brief gestuurd. Hierin staat – kort samengevat – dat hij bezwaar maakt tegen de opeising van de hypothecaire geldlening en de beëindiging van de bancaire relatie tussen partijen en tegen de registraties van zijn persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken.

2.12 Op 4 februari 2021 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij niet aan de verzoeken van de consument tegemoet zal komen. In deze brief staat:

“(...) Deze afdeling heeft besloten de relatie met u te beëindigen en uw persoonsgegevens op te nemen in het Interne Verwijzingsregister (hierna: “IVR”) van ING, het Extern Verwijzingsregister (hierna: “EVR”) en in het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (hierna: “SFH”) voor 8 jaar.

(...) Conclusie

Alles afwegend onderschrijven wij het eerder door ons ingenomen standpunt zoals verwoord in onze eerdere brieven om de bankrelatie met u te beëindigen en uw persoonsgegevens op te nemen in het IVR van ING, EVR en SFH. De doorgevoerde maatregelen zullen wij dan ook niet ongedaan maken. (...)"

2.13 De consument en de ex-echtgenote zijn nog steeds eigenaar van het appartement en de tussenwoning.

De klacht en vordering van de consument

2.14 De consument vordert dat de bank de registraties van zijn persoonsgegevens verwijderd uit enerzijds het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR) en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (hierna: het SFH). Daarnaast vordert hij herstel van de bancaire relatie tussen partijen en herstel van de hypothecaire geldlening.

2.15 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties van zijn persoonsgegevens en de beëindiging van de bancaire relatie en de opeising van de hypothecaire geldlening onterecht zijn. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de consument opzettelijk informatie heeft verzwegen met als doel een hypothecaire geldlening te krijgen. De consument heeft nooit de intentie gehad om te verzwijgen dat het appartement nog niet was verkocht, hij heeft hierover vrij gesproken bij zowel de notaris als tijdens het adviesgesprek met de bank. Tijdens het aanvraagproces heeft de consument meerdere malen aangegeven dat hij het appartement niet direct zou verkopen. Dat is met de adviseur besproken. Op het moment van ondertekenen van het PHA wist de bank dat het appartement nog niet verkocht was, de handtekening op het PHA was een formaliteit. Ook de notaris was ervan op de hoogte dat het appartement nog niet verkocht was op het moment van juridische levering van de tussenwoning. De consument heeft niets willens en wetens achtergehouden.
- Omdat de consument het appartement niet voor een juiste prijs kon verkopen aan de woningcorporatie, had hij besloten om het appartement alsnog later te verkopen en tijdelijk te verhuren.
- De consument heeft al zijn betalingsverplichtingen netjes voldaan.
- De rechter-commissaris heeft op 4 juni 2020 in een strafzaak tegen de consument een proces-verbaal van verhoor van de consument als verdachte van hypotheekfraude opgemaakt. Daarin heeft de rechter-commissaris overwogen dat er op dat moment onvoldoende ernstige bezwaren tegen de consument in het dossier besloten lagen.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR en het SFH. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Ook zal de commissie, als die registratie rechtmatig is, beoordelen of de duur van die registratie moet worden verkort. Ten slotte zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is de bancaire relatie tussen partijen en de hypothecaire geldlening te herstellen.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR, het SFH en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in, met name, het EVR, het SFH en het Incidentenregister voor de consument verstrekkingen consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR en het SFH vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.¹

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (3 september 2020) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2013 (hierna: het PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR, het SFH en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR en het SFH. 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.

¹ Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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 strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.²

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR en het SFH?

- 3.5 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de door de bank gestelde feiten een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren, in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan hypotheekfraude. Het is aan de bank om dit te bewijzen.
- 3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument bij de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2016 *bewust* heeft verzwegen dat hij het appartement zou gaan verhuren en dat hij dit, in tegenstelling tot wat hij de bank heeft doen geloven, niet zou gaan verkopen. Volgens de bank heeft de consument *opzettelijk* informatie verzwegen voor de bank met als doel een hypothecaire geldlening te verkrijgen, die hij – in verband met overkreditering – niet zou hebben verkregen als hij naar waarheid had verklaard. Volgens de bank kwalificeert dat als hypotheekfraude. De bank heeft gesteld dat de consument, op het moment dat hij met de bank een overeenkomst sloot, wist dat hij de bank valselijk had geïnformeerd over de verkoop van het appartement en de aflossing van de hypothecaire geldlening aan Obvion N.V. Volgens de bank wist de consument dat de verkoop van het appartement een voorwaarde was voor de verstrekking van de hypothecaire geldlening en heeft hij bij de aanvraag hiervan bewust aangegeven dat het appartement was verkocht, terwijl dat niet het geval was. Volgens de bank heeft de consument er bewust voor gekozen om het appartement te gaan verhuren (in strijd met de voorwaarden van Obvion N.V. en de woningcorporatie, waarvan hij het appartement had gekocht).
- 3.7 De consument heeft het standpunt van de bank betwist en betoogd dat hij nooit de intentie heeft gehad om iets te verzwijgen over de omstandigheid dat het appartement nog niet was verkocht. De consument heeft toegelicht dat hij tijdens het aanvraagproces meerdere malen heeft aangegeven dat hij het appartement niet direct zou verkopen en dat hij dat met de adviseur van de bank zo heeft besproken.

² Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

Volgens de consument wist de bank op het moment van ondertekenen van het PHA dat het appartement nog niet verkocht was en was zijn handtekening op het PHA een formaliteit. Ook de notaris was ervan op de hoogte dat het appartement nog niet verkocht was op het moment van de juridische levering van de tussenwoning. De consument heeft niets willens en wetens achtergehouden.

- 3.8 Tijdens de hoorzitting heeft de consument nogmaals verklaard dat hij de aanvraag voor een hypotheecaire geldlening niet heeft gedaan met de bedoeling het appartement te gaan verhuren en dat hij geen hypotheekfraude heeft gepleegd. De consument heeft verklaard dat hij weliswaar de intentie had om het appartement te verkopen, maar dat hij in 2015 heeft besloten dat nog niet te doen omdat het appartement toen erg laag werd getaxeerd. Bij verkoop zou er dan een restschuld ontstaan, die hij op dat moment had moeten betalen. Hij heeft er toen voor gekozen om te wachten met de verkoop, en om zijn lasten te kunnen dragen is de consument toen het appartement gaan verhuren. Hij heeft dat echter niet met een vooropgezet plan gedaan. Ook heeft de consument ter zitting verklaard dat de adviseur van de bank wist dat het appartement nog niet verkocht was en dat deze toen heeft gezegd dat de consument het appartement ook op een later moment zou kunnen verkopen en dat het wel goed zou komen. Volgens de consument is er geen moment afgesproken waarop de verkoop uiterlijk zou moeten plaatsvinden. Volgens de consument staat dat ook niet in het PHA en heeft de hypotheekadviseur hem het PHA laten ondertekenen. Tijdens de zitting heeft de consument verklaard dat hij dat niet had moeten doen omdat hij het appartement nog niet had verkocht. Verder heeft de consument ter zitting verklaard dat de hypotheekadviseur niet heeft gevraagd naar de koopovereenkomst met betrekking tot het appartement, het kadaster niet heeft geraadpleegd of anderszins controlevragen aan hem heeft gesteld.
- 3.9 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties niet de conclusie heeft mogen trekken dat de consument hypotheekfraude heeft gepleegd. Voor de commissie is in onvoldoende mate komen vast te staan dat de consument er *bewust* voor heeft gekozen om het appartement te gaan verhuren en dat hij *opzettelijk* informatie heeft verzwegen voor de bank met als doel een hypotheecaire geldlening te verkrijgen. Voor dat oordeel is doorslaggevend dat voor de commissie in voldoende mate is komen vast te staan dat de bank de consument allerlei verwijten maakt, terwijl de bank zelf haar documentatie niet op orde heeft. Zo heeft de bank geen ondertekende exemplaren van het PHA en de hypotheekofferte in het geding gebracht en heeft de consument onweersproken gesteld dat de adviseur van de bank tijdens de aanvraagprocedure van de hypotheecaire geldlening over de verkoop van het appartement geen controlevragen aan hem (de consument) heeft gesteld, geen koopovereenkomst met betrekking tot het appartement bij de consument heeft opgevraagd en het kadaster niet heeft gecheckt.

Daar komt bij dat de bank de stelling van de consument dat de adviseur wist dat het appartement nog niet was verkocht en dat deze toen heeft gezegd dat de consument het appartement ook op een later moment zou kunnen verkopen en dat het dan wel goed zou komen, naar het oordeel van de commissie onvoldoende heeft ontkracht door bijvoorbeeld een andersluidende verklaring van die (nu ex-)adviseur over te leggen. Een en ander speelt temeer nu de (ex-)adviseur bij de bank in dienst was en de verklaringen jegens de adviseur, als rechtstreekse verklaringen gedaan aan de bank kunnen worden opgevat. Nu de bank de consument het verwijt maakt dat hij hypotheekfraude heeft gepleegd door voor te wenden dat hij het appartement zou verkopen, had van de bank op zijn minst verwacht mogen worden dat de bank met de consument een datum had afgesproken waarop het appartement uiterlijk verkocht zou moeten zijn om de hypotheekaanvraag te kunnen formaliseren. Niet gebleken is dat de bank dat heeft gedaan. De gevolgen daarvan dienen voor haar rekening en risico te blijven. Onder de geschetste omstandigheden kan de bank de consument niet met succes tegenwerpen dat deze het appartement niet heeft verkocht en het vervolgens is gaan verhuren om zijn – dubbele – hypotheeklasten te kunnen betalen.

- 3.10 Al het voorgaande betekent dat niet is komen vast te staan dat de consument *opzettelijk* informatie heeft verzwegen voor de bank met als doel een hypothecaire geldlening te verkrijgen en dat hij er *bewust* voor heeft gekozen om het appartement te gaan verhuren. Daaruit volgt dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument niet voldoen aan de hiervoor onder 3.4 omschreven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat betekent dat de bank verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit het EVR en het SFH te verwijderen.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?

- 3.11 Vervolgens is de vraag aan de orde of registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd. Opname in het Incidentenregister is op grond van artikel 3.1.1 van het PIFI toegestaan wanneer sprake is van een 'incident' als omschreven in artikel 2 van het PIFI en het doel van het Incidentenregister, zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het PIFI, gediend is bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 van het PIFI is voldaan, dient de bank op grond van art. 4.1.2 van het PIFI zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens. Dit volgt ook uit artikel 17 AVG, waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen indien de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

- 3.12 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.

De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden ‘speciale aandacht’ behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een ‘gebeurtenis’. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

- 3.13 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de ‘gerechtvaardigde belangen’ van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ‘ten eigen behoefte’ verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.
- 3.14 De hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan, is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Omdat daarin is geregistreerd op basis van een vermoeden van hypotheekfraude, moet aan dit criterium worden getoetst. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.³ Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

³ Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, onder 8.2, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-061 onder 4.6 en 2019-1076 onder 4.5.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.15 De commissie is van oordeel dat de bank niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De door de bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is hypotheekfraude. Omdat onvoldoende is vast komen te staan dat er sprake is van hypotheekfraude, is de door de bank aangevoerde grondslag voor deze registraties weggefallen. Het is aan de bank om het doel van de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te onderbouwen. Nu de bank geen andere grondslag heeft aangedragen, is de commissie van oordeel dat ook de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kunnen worden gehandhaafd.

Is de bank verplicht de bancaire relatie met de consument te herstellen en de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan te maken?

3.16 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen en de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan te maken. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.⁴ Gezien hetgeen de commissie hiervoor onder 3.9 heeft overwogen, oordeelt de commissie het in de onderhavige zaak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank de relatie met de consument heeft opgezegd. De bank heeft behoorlijk hoog van de toren geblazen, terwijl zij haar eigen zaken onvoldoende op orde had. Naast hetgeen de commissie hiervoor onder 3.9 heeft overwogen, heeft bij dit oordeel ook een rol gespeeld dat de consument onweersproken heeft gesteld dat hij altijd netjes aan zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van de bank heeft voldaan en dat hij heeft verklaard dat het appartement inmiddels leeg staat met de bedoeling dit te gaan verkopen.

3.17 Het voorgaande betekent dat de bank de relatie met de consument moet herstellen en de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan moet maken.

Wat is de conclusie?

3.18 De conclusie is dat de bank enerzijds verplicht is om de persoonsgegevens van de consument te verwijderen uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie en anderzijds uit het Incidentenregister, het EVR en het SFH. Daarnaast is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen en de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan te maken.

⁴ Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

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 persoonsgegevens van de consument uit enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken verwijdert;
- beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de bancaire relatie tussen partijen herstelt;
- beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de opeising van de hypothecaire geldlening ongedaan maakt;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

(...)

Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

Artikel 3.1.1 PIFI

Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

Artikel 4.1.1 PIFI

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.”

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.2.1 PIFI

De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - 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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (...)
3. (...)
4. (...)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
 - a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
 - b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
 - c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
2. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
 - a) ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
 - 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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
 - a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 - 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; of
 - c) indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5. Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaat de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaat de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (...)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

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.