

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0853

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over de opname van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR voor de maximale duur van acht jaar en de beëindiging van de bancaire relatie/hypothecaire geldlening. De commissie oordeelt dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de rechtmatigheid van de registraties omdat de voorzieningenrechter hier reeds over heeft geoordeeld. Gelet op de omstandigheden die speelden ten tijde van de registraties, was de opzegging van de klantrelatie en de daarop volgende opeising van de hypothecaire geldlening gerechtvaardigd. Na een proportionaliteitsafweging is de commissie van oordeel dat de bank de duur van de registraties niet hoeft te verkorten.

I. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2022. Op de hoorzitting waren de consument, zijn echtgenote, [naam 1] en de advocaat van de consument, mr. A.J.A. van Dijk. Namens de bank zijn verschenen [naam 2] en mr. M. Berrevoets, advocaat.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 13 november 2018 heeft de consument via een hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de bank.
- 2.2 Op 20 november 2018 heeft de bank aan de consument een offerte daarvoor uitgebracht. De consument heeft deze offerte geaccepteerd. Op de hypothecaire geldlening zijn algemene voorwaarden (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Op grond van artikel 11 van de voorwaarden is de klant gehouden contact op te nemen met de bank als er iets gebeurt waardoor hij de hypotheek niet of niet op tijd kan betalen. Op grond van artikel 12 van de voorwaarden kan de bank de hypotheek opeisen als de klant zich niet houdt aan de op hem rustende verplichtingen op grond van de overeenkomst van hypothecaire geldlening.
- 2.3 Bij de aanvraag heeft de consument een werkgeversverklaring, loonstroken en een aanvullende verklaring van de werkgever (hierna: de werkgever) verstrekt. Uit de werkgeversverklaring volgt dat de consument in dienst was sinds 30 april 2018 en dat hij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd had tot 30 april 2019. In de aanvullende verklaring van de werkgever is, voor zover relevant, het volgende vermeld:
- 2.4 “(...) Je begin salaris was € 1700.00 per maand, dit was een salaris / vergoeding voor je proeftijd en stage. Na evaluatie hebben wij afgesproken dat je per 1 augustus 2018 een loonsverhoging zou krijgen. Je nieuwe salaris ingaande 1 aug 2018 is € 3500.00 bruto per maand. (...)”
- 2.5 Op 10 december 2018 is de hypotheekakte ten overstaan van de notaris gepasseerd.
- 2.6 Op 28 november 2018 heeft de werkgever een bedrag van € 2.038,65 bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. De omschrijving luidt als volgt: “*loon november + vakantiegeld*”. Op 10 december 2018 heeft de werkgever een bedrag van € 195,01 bijgeschreven. De omschrijving bij die transactie luidde: “*uitbetalen resterende uren*”.
- 2.7 In juli 2019 is het dossier van de consument bij een interne controle opgevallen omdat de bank twijfels had of de cumulatieve bedragen op de ingeleverde salarisstroken wel klopten. Naar aanleiding van deze omstandigheid is de bank in augustus 2019 een onderzoek gestart.

- 2.8 Per brief van 14 augustus 2019 en per mail van 16 augustus 2019 heeft de bank bij de consument de bank aanvullende informatie opgevraagd, zoals het UWV-verzekeringsbericht, bankafschriften en salarisspecificaties van 1 mei 2018 tot en met 16 augustus 2019. Op 23 augustus 2019 heeft de consument de door de bank gevraagde documenten aangeleverd. Uit deze stukken is gebleken dat het salaris van de consument met ingang van augustus 2018 met ongeveer 73% is gestegen. Op de loonstroken is als datum uitdiensttreding 30 november 2018 vermeld.
- 2.9 Aan de hand van de door de consument verstrekte gegevens heeft de bank navraag gedaan bij de salarisadministrateur. Deze heeft bevestigd dat het dienstverband van de consument bij de werkgever per 1 december 2018 is beëindigd. Ook heeft de salarisadministrateur bevestigd dat de vermelde gegevens authentiek en akkoord bevonden zijn.
- 2.10 Naar aanleiding van de informatie van de consument en de salarisadministrateur heeft de bank verder onderzoek verricht naar de beëindiging van het dienstverband. Meer specifiek wilde de bank weten of het dienstverband al was beëindigd ten tijde van het ondertekenen van de hypotheekakte bij de notaris. De voorlopige conclusie van de bank was toen dat de consument op 10 december 2018 niet meer in dienst was en dat hij dat voor de bank heeft verzwegen. Op basis artikel van 11 en 12 van de voorwaarden was de consument gehouden dit aan de bank te melden maar dit heeft hij nagelaten. Op 12 november 2019 heeft de bank aanvullende vragen aan de consument gesteld. De consument heeft op 20 november 2019 voor zover relevant als volgt gereageerd:

“(…) Ten tijde van de ondertekening van de hypotheekovereenkomst wat [sic] het nog niet bekend dat de dienstbetrekking met [naam werkgever] kort daaropvolgend zou eindigen. De betrekking is beëindigd na een gerezen en niet overbrugbaar verschil van inzicht omtrent de te verrichten werkzaamheden. Het feit dat de beëindiging niet is gemeld voorafgaande aan het passeren van de hypotheekakte is een gevolg van het gegeven dat ik er niet bij heb stil gestaan om dit te melden, noch afgezien van het feit dat het mij ook niet bekend was dat er op mij een verplichting rustte om daar een melding van te maken. Deze verplichting volgt overigens noch uit de inhoud van de hypotheekofferte noch uit de inhoud van de bankvoorwaarden. (...)

Verder attendeer ik u op het feit dat ik kan teren op een door mijn grootvader aan mij verstrekte gift, waarvan een notariële verklaring is bijgevoegd. De gift is van een zodanige omvang dat ik de komende jaren in staat ben om in de kosten van mijn levensonderhoud te voorzien, waaronder het tijdig en stip [sic] voldoen aan de hypothecaire verplichtingen.

Het verhaal is dat ik uit dienst ben gegaan omdat er een woordenwisseling is geweest met de eigenaar waardoor ik per direct uit dienst ben getreden. Hierna ben ik achter mijn droom aan gegaan: namelijk commercieel Piloot worden. Door de steun van mijn familie en het geschonken geld van mijn opa kon ik mij even hierop focussen en eindelijk mijn droom waarmaken. (...). Daarnaast werkte ik ook parttime op Schiphol. In 2020 behaal ik mijn Brevet en Propedeuse. Dit was echter niet mogelijk als ik ergens fulltime werkte. Maar ik zag geen financieel druk of risico om de hypotheek niet te kunnen betalen.”

2.11 De bank heeft de consument op 23 december 2019, kort samengevat, medegedeeld dat hij door ondertekening van de offerte akkoord is gegaan met de toepasselijke voorwaarden en dat hij op grond daarvan wel degelijk gehouden was om wijzigingen in inkomen aan de bank door te geven. Dat hij dit niet heeft gedaan is een persoonlijke keuze geweest waarvan hij de consequenties dient te dragen. Dat de consument in staat is om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen en dat de bank volgens de consument geen risico zou lopen, is voor de bank niet relevant. Als de bank voorafgaand aan/ tijdens het passeren van de hypotheekakte had geweten dat de consument geen inkomen meer uit loondienst genoot, dan zou zij de hypotheek niet hebben verstrekt. De afdeling Veiligheidszaken heeft de afdeling bijzonder beheer van de bank geadviseerd om de hypothecaire geldlening op te eisen en de klantrelatie te beëindigen. De bank kondigt tevens aan dat zij de persoonsgegevens van de consument vanwege de eerder genoemde verzwijging zal opnemen in het Extern Verwijzingsregister (EVR).

2.12 Op 31 december 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor de maximale duur van acht jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). De bank verwijt de consument dat hij voorafgaand aan het ondertekenen van de hypotheekakte op 10 december 2018 heeft verzwegen dat hij per 1 december 2018 niet meer in loondienst was. De bank vindt dat de consument de bank door de verzwijging heeft bewogen een lening te verstrekken die zij, bij een juiste voorstelling van zaken, niet zou hebben verstrekt.

2.13 Per brief van 1 januari 2020 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de bank van 23 december 2019. In de brief heeft hij, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“Nogmaals attendeer ik u op het feit dat ik niets verzwegen heb. Ik ben tot en met kerst 2018 op werk geweest. Na de kerst 2018 heb ik met de eigenaar van het bedrijf besloten om per direct te stoppen door privé problemen met de manager. Door wat onderlinge rekeningen zijn wij samen uit gekomen om geen loon voor mij uit te keren voor de maand december 2018. Echter heb ik nog op 10 december 2018 vrij genomen van werk om bij de notaris aanwezig te kunnen zijn. Dit kan ook door de eigenaar bevestigd worden.

(...)

Ik verklaar nogmaals dat ik niets verzwegen heb en dat ik garandeer dat de bank terug betaald wordt en dat ik er van bewust ben om bij een risicovolle situatie de bank op tijd op de hoogte stel. (...)

2.14 Omdat deze verklaring afweek van de eerder door de consument en de salaris-administrateur afgegeven verklaringen en dit niet werd ondersteund door de stukken in het dossier van de bank, heeft de bank zich wederom tot de salarisadministrateur gewend en hem hierover bevraagd. Bij mail van 9 januari 2022 heeft de salarisadministrateur het volgende geschreven:

“Het dienstverband is eind december 2018 met wederzijds goedvinden beëindigd, wegens verschil van inzicht omtrent de wijze waarop deze werknemer invulling aan zijn functie diende te geven. Voor 10 december 2018 hebben zich geen feiten/omstandigheden voorgedaan, die aanleiding gaven te veronderstellen dat het dienstverband op korte termijn zou eindigen.

De werkgever is eind december 2018 met de werknemer overeengekomen dat er van elkaar afscheid wordt genomen met gesloten portemonnee, met dien verstande dat de werknemer afstand heeft gedaan van zijn loonaanspraak over de maand december 2018. Dit is de reden dat het dienstverband door per 1 december 2018 als geregistreerd is beëindigd.”

2.15 Tussen 15 januari 2020 en 7 oktober 2020 hebben partijen verdere correspondentie gewisseld ten aanzien van het verzoek van de consument om verwijdering van de registraties. De bank heeft echter haar standpunt gehandhaafd en heeft geweigerd de registraties door te halen. Voor zover brieven relevant zijn zullen deze hieronder worden weergegeven.

2.16 Naar aanleiding van de reactie van de salarisadministrateur die onder 2.14 is weergegeven, heeft de bank op 30 januari 2020 aanvullende vragen aan hem gesteld. Na een rappel op 17 februari 2020 heeft de salarisadministrateur op dezelfde dag onder meer het volgende geantwoord:

“Er was onduidelijkheid over de laatste verwerking in 2018 van werknemer [achternaam van de consument], zoals eerder gesteld. Uit recent door werkgever en werknemer verstreckte gegevens blijkt dat de werknemer op 21 december 2018 uit loondienst is getreden, hetgeen ook schriftelijk is vastgelegd. De eerdere veronderstelde datum is dus onjuist doorgegeven. De salarisverwerking is door ons in opdracht op basis van deze gegevens aangepast. (...) Gegevens zijn op 12 februari j.l. middels een losse correctie doorgegeven aan het UWV/Belastingdienst.”

2.17 Op 24 februari 2020 heeft de salarisadministrateur de bank een aangepaste loonstrook doen toekomen. Hierop is vermeld dat de consument per 21 december 2018 uit dienst is getreden. Ook is een bedrag van € 1.393,36 aan vakantiegeld gereserveerd.

2.18 Op 30 juni 2020 heeft de huidige advocaat van de consument wederom bezwaar aangetekend tegen de door de bank genomen beslissing. Als bijlage heeft de advocaat een gelegaliseerde vertaling van een schenkingsakte overgelegd waaruit blijkt dat de consument een bedrag van omgerekend € 423.000,- geschonken heeft gekregen. Tevens heeft de advocaat een vaststellingsovereenkomst overgelegd waaruit blijkt dat de consument en de werkgever zijn overeengekomen dat het dienstverband per 21 december 2018 met wederzijds goedvinden en met gesloten beurzen werd beëindigd.

2.19 Op 17 augustus 2020 heeft de bank de salarisadministrateur bevraagd over een aantal zaken die opvielen op de salarisspecificaties. De bank heeft in totaal drie verschillende loonstroken over de maand november 2018 ontvangen. Zij heeft geconstateerd dat deze loonstroken van elkaar afwijken. Dit terwijl het ging om dezelfde periode, namelijk november 2018.

Na onderzoek heeft de bank geconstateerd dat de cumulatieven t/m november 2018 van zowel het fiscaal loon, SVW loon, de loonheffing, gewerkte dagen en verloonde uren op de gecorrigeerde loonstrook van november 2018 allemaal overeen komen met de authentieke loonstrook van november 2018. Aangezien er op beide loonstroken verschillende bruto bedragen worden vermeld en het aantal gewerkte dagen en uren van elkaar verschillen kunnen deze cumulatieven niet overeenkomen. De salarisadministrateur heeft de verschillen op de loonstroken niet verklaard en heeft verder verwezen naar de werkgever.

- 2.20 In het kader van het onderzoek heeft de bank nog meer personen benaderd die bij het dienstverband betrokken waren. Naast de consument en de salarisadministrateur, heeft zij de werkgever en de directeur van het bedrijf waar de consument was gedetacheerd door de werkgever (hierna: de directeur) gesproken. De verklaringen die door deze personen op 9 december 2020 omtrent het dienstverband zijn afgelegd, stroken niet met de verklaring van de consument. De werkgever heeft verklaard dat het als een verrassing kwam dat de consument het dienstverband per direct wilde beëindigen. De directeur herkende zich niet in de door de consument gegeven verklaring dat een woordenwisseling zou hebben plaatsgevonden. Volgens hem was sprake van te weinig omzet waardoor de kosten van de consument te hoog waren en het dienstverband werd beëindigd.
- 2.21 Op 3 december 2020 heeft de bank bij de politie aangifte gedaan van valsheid in geschrift en oplichting door de consument.
- 2.22 Op 11 december 2020 heeft de bank het EVR geraadpleegd. Op 10 december 2020 is er een 'hit' van KNAB. Andere financiële instellingen hebben tot dat moment niet getoetst of de persoonsgegevens van de consument in het EVR voorkomen.
- 2.23 Op 21 december 2020 heeft de voorzieningenrechter van de Rechtbank Midden-Nederland uitspraak gedaan. In het vonnis is het volgende vermeld:

“4.6. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter zijn voldoende feiten en omstandigheden gesteld en gebleken op grond waarvan moet worden aangenomen dat het door [consument] in het kader van zijn hypotheekaanvraag aan Volksbank gepresenteerde dienstverband na 30 november 2018 niet bestond. Daarvoor is het volgende redengevend:

4.7. De door [consument] overgelegde stukken ter onderbouwing van het bestaan van zijn dienstverband bij [werkgever] tot 21 december 2018 zijn innerlijk tegenstrijding.

4.7.1 Allereerst bevatten de salarisspecificatie over de maand 2108 verschillende tot twijfel leidende punten. De door [salarisadministrateur] aanvankelijk in februari 2020 aan Volksbank verstrekte aangepaste salarisspecificatie is niet alleen met betrekking tot de gestelde einddatum, maar ook op andere onderdelen niet gelijk aan de authentieke salarisspecificatie. Op de authentieke specificatie wordt reeds een einddatum van dienstverband op 30 november 2018 vermeld. Voorts staat bij de cumulatieven een bedrag van € 1.700,00 aan bruto loon vermeld, terwijl de verklaring van onder andere [werkgever] uitgaat van een verhoging naar € 3.500,00 per 1 augustus 2018.

4.7.2. Verder is van belang dat [consument] het nettoloon van € 2.038,65, vermeld op de authentieke specificatie, op 28 november 2018 heeft ontvangen op zijn rekening. Nu [consument] de stelling inneemt dat hij toentertijd nog niet wist dat hij de volgende maand uit dienst zou gaan, mocht van [consument] verwacht worden dat zou hebben geprotesteerd tegen het foutieve brutoloon dat hij heeft ontvangen en tegen de vermelding op de loonstrook dat zijn dienstverband is beëindigd per 30 november 2018, maar daar is niet van gebleken. Opvallend is verder dat het verschil van € 195,01 tussen de netto bedragen op de authentieke en de aangepaste loonspecificatie reeds op 10 december 2018 is overgemaakt aan [consument]. Deze omstandigheden wijzen erop dat er voor 10 december 2018 al een eindafrekening tussen [werkgever] en [consument] heeft plaatsgevonden.

4.7.3. Voorts kon [consument] ter zitting, hoewel hem daar meermaals naar is gevraagd geen verklaring geven voor zijn eigen stelling in zijn e-mail van 20 november 2019 (...), waarin gelezen kan worden dat [consument] ten tijde van het passeren van de akte op 10 december 2019 reeds uit dienst was bij [werkgever]. [Consument] heeft, buiten zijn stelling dat hij goed bevriend was met [werkgever], niets aangevoerd over bijvoorbeeld de reden waarom hij geen aanspraak heeft gemaakt op loon t/m 21 december 2018 en wat er precies is voorgevallen dat maakte dat zijn dienstverband op 21 december per direct werd beëindigd.

Dit had wel op zijn weg gelegen, te meer daar de voorzieningenrechter hem daartoe uitgebreid de gelegenheid heeft gegeven. Ter zitting heeft [consument] erkend dat de vaststellingsovereenkomst pas na de kerstdagen in 2018 is opgesteld en ondertekend, maar gedateerd is op 21 december 2018. De stukken en de verklaringen van derden waar [consument] een beroep op doet, blijken dus in strijd te zijn met de verklaring van [consument] zelf. [Consument] heeft geen verklaring kunnen geven voor de hiervoor genoemde tegenstrijdigheden.

4.8. Uit het voorgaande volgt dat in deze procedure niet vast komt te staan dat de lezing van [consument] over de gang van zaken bij de beëindiging van zijn dienstverband bij [werkgever] juist is. Volksbank heeft voorshands voldoende aannemelijk gemaakt dat [consument] ten tijde van het passeren van de hypotheekakte wist dat zijn dienstverband reeds ten einde was. (...) [Consument] wist dan ook dat hij Volksbank had moeten informeren over het einde van zijn dienstverband. De omstandigheid dat hij dat heeft nagelaten betekent dat [consument] zich schuldig heeft gemaakt aan opzettelijke misleiding van Volksbank. (...) Bij deze stand van zaken is de voorzieningenrechter voorshands van oordeel dat aan voorwaarde a en b van artikel 5.2.1 van het Protocol is voldaan."

Ten aanzien van de proportionaliteit van de registraties heeft de rechter geoordeeld dat de registraties in het EVR en het Incidentenregister proportioneel zijn. Zij heeft de proportionaliteit van de duur van de registraties niet in haar oordeel betrokken. De rechter heeft overwogen dat een eventuele verkorting van de registratieduur desgewenst in een bodemprocedure moet worden beoordeeld.

- 2.24 Bij brief van 1 april 2021 heeft de bank de klantrelatie met de consument opgezegd. De consument heeft daarop de woning verkocht en de vordering aan de bank voldaan.
- 2.25 Uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de Kifid-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

- 2.26 De consument vordert dat de bank de registraties uit de registers verwijdt, dan wel dat zij deze verkort. De registraties zijn onterecht omdat niet is voldaan aan de criteria die aan dergelijke registraties worden gesteld. De bank gaat er ten onrechte van uit dat er (na 30 november 2018) sprake zou zijn van een gefingeerd dienstverband. Hier was echter geen sprake van. De salarisadministrateur van de werkgever heeft de datum van uitdiensttreding verkeerd verwerkt. Van opzettelijke misleiding met het doel een hypothecaire geldlening te verkrijgen is geen sprake. Wel is sprake van een bijzonder onfortuinlijke samenloop van omstandigheden. De consument heeft de bank niet benadeeld en is zijn betalingsverplichtingen nagekomen. Met betrekking tot de duur van de registraties is de consument van mening dat hij disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt. Hij kan door de registraties namelijk geen zakelijke betaalrekening en business creditcard aanvragen. Bovendien vormt de consument geen gevaar voor de bank, andere financiële instellingen en de financiële sector als geheel. Voorts vordert de consument een verklaring voor recht dat de bank de hypothecaire geldlening ten onrechte heeft opgezegd.

Het verweer

- 2.27 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

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

- 3.1 Tijdens de procedure heeft de bank aangevoerd dat de commissie niet bevoegd is om over dit geschil te oordelen omdat dit al tot een vonnis van de rechter heeft geleid. De consument ziet dit anders. Het ging immers om een voorlopige voorziening en niet om een bodemprocedure.
- 3.2 De commissie zal eerst beoordelen of de klacht inhoudelijk kan worden behandeld. Als het verweer van de bank slaagt, dan kan de commissie zich niet uitlaten over de rechtmatigheid van de registraties. Zij zal zich dan beperken tot de beoordeling of de registraties op zich (nog altijd) proportioneel zijn en de vraag of de bank de hypothecaire geldlening terecht heeft mogen opzeggen.

Is de klacht van de consument ten aanzien van de rechtmatigheid van de registraties behandelbaar?

- 3.3 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties in het incidentenregister en het EVR. Volgens hem heeft de bank zijn persoonsgegevens ten onrechte geregistreerd. Zoals in 3.1 is beschreven is de bank van mening dat de klacht niet-behandelbaar is.
- 3.4 De commissie heeft partijen tijdens de hoorzitting laten weten dat zij zich niet bevoegd acht om over dit geschilpunt te oordelen omdat de rechter al heeft geoordeeld over de rechtmatigheid van de registraties. Dit betekent dat dit klachtonderdeel op grond van artikel 2 onder b) van het toepasselijke reglement niet door de commissie kan worden behandeld. Dat de bank heeft aangegeven dat zij geen beroep zal doen op deze bepaling, dan wel dat zij geen bezwaar maakt tegen inhoudelijke behandeling van de klacht door de commissie, maakt het vorenstaande niet anders. Dat betekent dat de commissie niet kan oordelen over de rechtmatigheid van de registraties en dat er vanuit wordt gegaan dat de registraties in het Incidentenregister en het EVR rechtmatig zijn.

Is de duur van de registratie in het EVR-proportioneel?

- 3.5 De rechter heeft zich in het vonnis van 21 december 2020 niet uitgelaten over de proportionaliteit van de duur van de registraties. De commissie is daarom wel bevoegd om daarover te oordelen.
- 3.6 De consument heeft verkorting van de duur van de registratie in het EVR gevorderd. Daartoe heeft hij aangevoerd dat de impact van de EVR-registratie op zijn leven en dat van zijn echtgenote enorm is.
- Zij ondervinden beiden problemen met het openen van (zakelijke) bankrekeningen en het afsluiten van (zakelijke) kredieten. Dit maakt het ondernemen voor hen nagenoeg onmogelijk.
- 3.7 De consument voelt zich gedwongen gescheiden van zijn vrouw te leven en in het buitenland een opleiding te gaan volgen (naar de commissie begrijpt: zodat zijn echtgenote bij het drijven van haar onderneming geen hinder ondervindt van zijn registraties). Verder heeft de consument een aantal brieven overgelegd waaruit blijkt dat ING bank een aantal keren nadere vragen aan de consument heeft gesteld over het gebruik van en transacties op zijn betaalrekening. Ook heeft KNAB, waar de consument zijn lopende betaalrekening heeft, als gevolg van de externe registratie de consument om opheldering gevraagd. Daar komt bij dat de consument en zijn echtgenote van [nationaliteit] komaf zijn. Dit gegeven in combinatie met de registratie in het EVR maakt dat de registratie voor hem en zijn echtgenote disproportioneel is. Alle financiële transacties waarin [land] een rol speelt liggen onder de loep waardoor het voor de consument ondoenlijk is geworden om in Nederland te ondernemen en zijn privé financiën onder een vergrootglas zijn komen te liggen. Daarbij komt dat de bank geen financieel nadeel heeft geleden en de consument alle vorderingen aan de bank heeft voldaan (mede door de (gedwongen) verkoop van de woning).

Van een gevaar voor financiële instellingen en de financiële sector als geheel is geen sprake. Al deze omstandigheden maken dat de duur van de registratie in het EVR disproportioneel is en dat deze moet worden verkort.

- 3.8 Daartegenover heeft de bank betoogd dat het belang van de financiële sector en de bank zwaarder dient te wegen dan de persoonlijke belangen van de consument. De bank dient de financiële sector en andere financiële instellingen te waarschuwen voor personen die bij oplichting zijn betrokken. Volgens de bank heeft de consument niet aangetoond dat er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die maken dat zijn belang zou moeten prevaleren.
- 3.9 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor de consument en dat het afsluiten van bancaire producten (zowel zakelijk als privé) daardoor wordt bemoeilijkt. Naar het oordeel van de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consument door de registraties in het EVR is uitgesloten van deelname aan het maatschappelijk verkeer. De consument heeft weliswaar diverse afwijzingen overgelegd waaruit volgt dat ING Bank en ABN AMRO Bank geen (nieuwe) financiële producten willen verstrekken aan de consument en aan hem gelieerde ondernemingen, echter daaruit volgt niet dat de consument of zijn ondernemingen niet al over een betaalrekening beschikken en zij worden gehinderd bij het drijven van hun onderneming(en) in een mate die onoverkomelijk voor hen is.
- 3.10 Voorts merkt de commissie op (zoals ook de rechter deed in zijn vonnis van 21 december 2020) dat er diverse (internet)banken zijn die niet bij het EVR zijn aangesloten en dat het in beginsel mogelijk zou moeten zijn om bij één van die banken een (zakelijke) betaalrekening te openen. De commissie ziet niet in waarom het noodzakelijk is om meerdere betaalrekeningen bij grootbanken te hebben als er alternatieven beschikbaar zijn (voor zover nodig).
- 3.11 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de combinatie van zijn afkomst en de registratie de duur daarvan disproportioneel maakt, wordt gepasseerd. Niet is gebleken dat de registratie in het EVR voor de consument nadeliger is dan voor mensen met een andere nationaliteit dan de zijne of dat hij hierdoor harder wordt geraakt dan andere personen waarvan hun persoonsgegevens zijn opgenomen in het EVR. Zowel tijdens de schriftelijke procedure als tijdens de hoorzitting is door de consument en zijn echtgenote aangevoerd dat zij door diverse banken worden bevraagd over het gebruik van en over bepaalde transacties op hun betaalrekeningen. Uit de brieven die door de consument en zijn echtgenote zijn overgelegd, volgt dat het gaat om een onderzoek in het kader van een Customer Due Diligence (CDD) onderzoek of Know Your Customer (KYC) onderzoek. Op grond van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (Wwft) zijn banken gehouden om transacties van hun bestaande klanten te monitoren (monitoringsplicht).

Als er transacties hebben plaatsgevonden waar de banken vragen over hebben, zal zij de betreffende rekeninghouder daarover bevragen. De CDD of KYC onderzoeken zoals hiervoor genoemd staan echter los van de registratie van de persoonsgegevens van de consument.

- 3.12 Met betrekking tot de klacht dat ook zijn echtgenote hinder ondervindt van de registraties van de consument, overweegt de commissie als volgt. Niet gesteld of gebleken is dat de persoonsgegevens van de echtgenote in het EVR en het Incidentenregister zijn geregistreerd. Dat houdt (in beginsel) in dat het voor haar mogelijk zou moeten zijn om (nieuwe) financiële producten af te sluiten. Dat zij daar nu in wordt gehinderd, is gelegen in het feit dat de consument ook als bestuurder/vertegenwoordiger van de ondernemingen van zijn echtgenote in het register van de Kamer van Koophandel is ingeschreven. De commissie vindt deze omstandigheid niet dermate zwaarwegend dat dit de registratie van de consument in het EVR disproportioneel maakt.
- 3.13 De commissie ziet geen aanleiding om de duur van de registraties te verkorten. Daartoe neemt zij in aanmerking dat het optuigen van een schijnconstructie teneinde de bank te doen geloven dat er na 30 november 2018 nog altijd sprake was van een dienstverband ernstig verwijtbaar is. De door de consument aangevoerde argumenten die tot een verkorting van de duur zouden moeten leiden vindt de commissie onvoldoende zwaarwegend.
- 3.14 De commissie merkt ter informatie op dat indien de situatie van de consument in de toekomst wijzigt en er sprake is van een concreet belang waardoor hij disproportioneel in zijn belangen wordt geschaad, hij een verzoek tot heroverweging van de registraties bij de bank kan indienen.

De opzegging van de geldlening

- 3.15 De bank heeft de klantrelatie met de consument bij brief van 1 april 2021 opgezegd. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank ten onrechte de klantrelatie heeft opgezegd en de lening heeft opgeëist. De bank en de financiële sector hebben niet voor hem te vrezen, aldus de consument.
- 3.16 De commissie is van oordeel dat de consument zijn stelling dat de opzegging van de klantrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn niet heeft onderbouwd. Los daarvan overweegt de commissie dat de omstandigheden die aan de opzegging ten grondslag liggen voldoende aanleiding gaven om tot beëindiging van de klantrelatie over te gaan en de lening op te eisen. Naar aanleiding van hetgeen de consument tijdens de hoorzitting naar voren heeft gebracht, merkt de commissie op dat het 'vormen van een bedreiging voor de financiële sector' niet beperkt is tot terrorisme alleen. Vertrouwen en integriteit vormen de basis voor een bancaire relatie. Het moge duidelijk zijn dat de bank haar vertrouwen in de consument heeft verloren en dat zij daarom de klantrelatie met hem heeft opgezegd.

Gelet op de conclusie naar aanleiding van het fraudeonderzoek van de bank is het naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank gebruik heeft gemaakt van de contractueel overeengekomen opzeggingsbevoegdheid.

De conclusie

3.17 De conclusie luidt dat de commissie niet bevoegd is om te oordelen over de rechtmatigheid van de registraties door de bank. Ten aanzien van de duur van de registraties is de commissie van oordeel dat er voor de verkorting daarvan geen aanleiding bestaat. De bank heeft gelet op de omstandigheden van het geval gebruik mogen maken van de haar toekomstige contractuele opzegbevoegdheid. De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering(en) af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl