

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-193 d.d.

2 juli 2015

(mr. C.E. du Perron en mw. mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister vanwege het bij de aanvraag tot verhoging van de geldlening bij een bank gebruiken van onder meer vervalste bankafschriften van de Bank. De Commissie is van oordeel dat de Bank in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister heeft mogen overgaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument;

en

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 13 oktober 2014;
- de brief van Consument van 3 november 2014;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Ter zake van de hierna te vermelden feiten heeft Consument niet alleen een klacht tegen de Bank ingediend, maar eveneens tegen Coöperatieve Centrale Raiffeissen-Boerenleenbank B.A. (hierna: Rabobank Nederland). De Commissie heeft deze klachten gelijktijdig maar niet gevoegd behandeld en doet in elke zaak afzonderlijk uitspraak.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 maart 2015 en zijn daaar verschenen.

3. Feiten

- 3.1. Freo, onderdeel van De Lage Landen Financiering B.V., welk bedrijf weer onderdeel is van Rabobank Nederland, (hierna allen aangeduid als: Rabobank Nederland) heeft Consument en zijn echtgenote in april 2013 een persoonlijke geldlening van € 37.000,- verstrekt.
- 3.2. In januari 2014 is namens Consument een aanvraag ingediend om deze geldlening aan Consument en zijn echtgenote met € 9.000,- te verhogen tot € 46.000,-. Bij deze aanvraag zijn afschriften van de bankrekeningen van Consument en zijn echtgenote bij de Bank en salarisspecificaties van Consument en zijn echtgenote gevoegd.
- 3.3. Rabobank Nederland heeft na ontvangst van voornoemde aanvraag nader onderzoek gedaan naar de bijgevoegde stukken. Dit nader onderzoek wees uit dat de bankafschriften niet correspondeerden met de administratie van de Bank.
- 3.4. Rabobank Nederland heeft vervolgens op 16 januari 2014 telefonisch contact opgenomen met Consument en na contact daarover met Consument is contact met de werkgevers van Consument en de echtgenote van Consument opgenomen om de juistheid van de aangeleverde salarisspecificaties te verifiëren. Uit dit onderzoek volgde dat de salarisspecificaties vervalst waren.
- 3.5. Op 23 januari 2014 heeft Rabobank Nederland Consument met deze onderzoeksresultaten geconfronteerd. Vervolgens heeft zij aangifte van fraude tegen Consument gedaan.
- 3.6. Bij brief van 4 februari 2014 heeft Rabobank Nederland de reeds bestaande geldleningsovereenkomst met Consument en zijn echtgenote beëindigd en de netto totaalschuld bij Consument opgevraagd.
- 3.7. Daarnaast heeft Rabobank Nederland op 13 februari 2014 de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het (interne) Incidentenregister en het Externe register (EVR).
- 3.8. Nadat de Bank door Rabobank Nederland op de hoogte was gesteld van de bij de aanvraag gevoegde gemanipuleerde afschriften van de betaalrekeningen van Consument en zijn echtgenote bij de Bank, heeft de Bank de bankrelatie met Consument beëindigd en de persoonsgegevens van Consument in het (interne) Incidentenregister opgenomen.
- 3.9. Consument heeft bij de politie gemeld dat hij door een kennis die hem bij de aanvraag voor de verhoging van de geldlening heeft geholpen, de heer [naam], is opgelicht.
- 3.10. Zowel de Bank als Rabobank Nederland hebben de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: het Protocol) onderschreven. Het Protocol vermeldt, voor zover relevant, als volgt:

“Artikel 2 Begripsbepaling

[...]

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.

Incidentenregister de gegevensverzameling(en) van de Deelnemer, waarin gegevens zijn vastgelegd voor het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident;

[...]

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 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.

3.1.2 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie en bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.

[...]

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische
- eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het verwijderen van zijn persoonsgegevens uit het (interne) Incidentenregister alsmede tot vergoeding van alle geestelijke en lichamelijke schade die hij door het handelen van de Bank heeft geleden. Hij begroot deze schade op € 10.000,-.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door zijn persoonsgegevens op te nemen in het (interne) Incidentenregister.

Hij stelt daartoe dat hij wist van de aanvraag voor de verhoging van de geldlening, maar niet betrokken is geweest bij de vervalsing van de bij de aanvraag gevoegde salarisspecificaties en bankafschriften. Een kennis van hem, de heer [naam], die hij vertrouwde, heeft de aanvraag voor Consument ingediend en daarbij zonder medeweten van Consument de bij de aanvraag gevoegde documenten vervalst. Achteraf heeft Consument moeten constateren dat deze kennis kennelijk wraak wilde nemen in verband met een tussen hen bestaand verschil van mening over een politieke kwestie.

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

5. Ter zitting

- 5.1. Ter zitting heeft Consument medegedeeld dat hij, anders dan de Bank stelt, geen tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd. Desgevraagd heeft Consument ter zitting medegedeeld dat hij geen herstel van de bankrelatie met de Bank wenst.

- 5.2. De Bank heeft ter zitting medegedeeld dat het handelen van de door Consument ingeschakelde kennis voor rekening van Consument komt. Zij heeft hierbij verwezen naar GC Kifid 2014-113 d.d. 4 maart 2014.

6. Beoordeling

- 6.1. De Commissie dient te beoordelen of de Bank in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens in het Incidentenregister. Hiertoe overweegt zij als volgt.

- 6.2. Vast staat dat in januari 2014 op naam van Consument een aanvraag voor verhoging van de geldlening van Consument met € 9.000,- tot € 46.000,- bij Rabobank Nederland is ingediend. Vast staat ook dat door Rabobank Nederland is geconstateerd dat bij de namens Consument ingediende aanvraag tot verhoging van de geldlening vervalste documenten, te weten vervalste afschriften van de bankrekeningen van Consument en zijn echtgenote bij de Bank en vervalste salarisspecificaties van Consument en zijn echtgenote, zijn aangeleverd. Partijen verschillen echter van mening over de vraag of Consument betrokken is geweest bij de vervalsing van deze documenten.

- 6.3. Consument stelt dat de door hem ingeschakelde kennis de documenten heeft vervalst en dat die vervalsing hem niet verweten kan worden nu hij daarvan niet op de hoogte was. De Commissie volgt Consument niet in deze stelling. Ook indien Consument een kennis heeft ingeschakeld om hem te helpen bij de aanvraag van de verhoging van de geldlening - hetgeen door de Bank wordt betwist - komt het handelen van deze kennis, inclusief het aanleveren van de vervalste documenten, voor rekening en risico van Consument, ook indien Consument niet de intentie heeft gehad tot of toestemming heeft gegeven voor het vervalsen van documenten.

Deze kennis is immers door Consument ingeschakeld om hem te helpen bij de aanvraag en heeft op naam van Consument een aanvraag voor verhoging van de geldlening bij Rabobank

Nederland ingediend en valt daardoor binnen de risicosfeer van Consument. Consument had de ingediende bescheiden ook eenvoudig kunnen – en moeten – controleren.

- 6.4. Het is naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk dat door voormelde gebeurtenis het belang, de integriteit en de veiligheid van de Bank, althans de financiële sector, in het geding kunnen zijn, zodat naar haar oordeel aan de definitie van een 'incident', als bedoeld in artikel 2 van het Protocol is voldaan.
- 6.5. Artikel 4.1.1 van het Protocol beschrijft de doelstelling voor het vastleggen van de gegevens in het Incidentenregister. Hierin staat onder meer het voorkomen van oneigenlijk gebruik van producten, diensten of voorzieningen en/of (pogingen tot) strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de financiële instelling. In het onderhavige geval is met het aanleveren van vervalste gegevens namens Consument getracht een verhoging van de geldlening bij Rabobank Nederland te verkrijgen op basis van onjuiste gegevens. Nu (zoals overwogen onder 6.3) het handelen van de kennis van Consument voor rekening en risico van Consument komt, kan Consument verweten worden dat getracht is Rabobank Nederland op te lichten en daarmee wettelijke voorschriften te overtreden. Nu daarbij afschriften van de bankrekening van Consument bij de Bank zijn vervalst was er voor de Bank gerechtvaardigde aanleiding om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister. De vordering tot het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister dient derhalve te worden afgewezen.
- 6.6. Nu de Bank niet onrechtmatig heeft gehandeld door tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister over te gaan, dient ook de vordering van Consument tot vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van dat handelen van de Bank te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

7. Beslissing

De Commissie bij bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.