

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-202 d.d.  
9 juli 2015**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

**Samenvatting**

Op naam van Consument is een krediet aangevraagd bij de Bank waarbij valselijk opgemaakte bankafschriften zijn overgelegd. De Bank heeft dit ontdekt en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het EVR. Consument heeft gesteld dat hij geen kredietaanvraag heeft ingediend bij de Bank en dat vermoedelijk sprake is van identiteitsfraude. De Commissie acht het, gegeven het feit dat een deel van het aangevraagde krediet diende te worden aangewend ter inlossing van een eerder door Consument aangegaan krediet en het resterende gedeelte aan Consument ter beschikking diende te worden gesteld, onwaarschijnlijk dat de kredietaanvraag door een ander dan Consument is gedaan. De registratie in het EVR acht de Commissie onder de genoemde omstandigheden gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid De Nederlandse Voorschotbank B.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;
- de brief van de gemachtigde van Consument inclusief bijlagen van 29 januari 2015;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 10 maart 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- het e-mailbericht van de Bank van 19 juni 2015;
- de reactie van Consument van 22 juni 2015 op het e-mailbericht van de Bank;
- het e-mailbericht van de Bank van 22 juni 2015;
- het e-mailbericht van de Bank van 23 juni 2015.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in mei 2013 een niet-doorlopend goederenkrediet afgesloten bij Santander.
- 3.2. Op 2 december 2013 is via een tussenpersoon een aanvraag voor een krediet op naam van Consument bij de Bank ingediend.
- 3.3. Bij de kredietaanvraag zijn verschillende bankafschriften overgelegd. Bij e-mailbericht van 6 december 2013 afkomstig van het e-mailadres '[e-mailadres]' is een uitdraai van de af- en bijschrijvingen op de ING Betaalrekening van Consument aan de tussenpersoon overgelegd.
- 3.4. In de bij de kredietovereenkomst gevoegde 'afrekeningsnota' is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Contractnummer: [nummer]  
Netto kredietbedrag: € 12.400,00

Datum: 03-12-2013

Kredietnemer 1: [Consument]  
[Adres]

Kredietnemer 2:

---

| Rekeningnr | Begunstigde | Omschrijving | Bedrag      |
|------------|-------------|--------------|-------------|
|            | [Consument] | [nummer]     | € 8.536,00  |
|            | SANTANDER   |              | € 3.864,00” |

- 3.5. Op 9 december 2013 heeft Crédit Agricole Consument bericht dat zijn persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar zijn opgenomen in het Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR) wegens het overleggen van valselijk opgemaakte bankafschriften bij de kredietaanvraag.
- 3.6. De Bank heeft de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: 'Protocol') onderschreven, is daarmee Deelnemer geworden en is op grond daarvan gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende Incidentenregister en EVR. Het Protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

## **“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.*

[...]

### **5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister**

*5.2.1 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 vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.*
- b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klacht 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.”*

## **4. De vordering en grondslagen**

4.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het EVR.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument ten onrechte opgenomen in het EVR. Consument ontkent dat hij op 2 december 2013 een kredietaanvraag heeft ingediend bij de Bank. Hij vermoedt dat iemand zich toegang heeft weten te verschaffen tot zijn internet- en bankaccount en vervolgens met zijn gegevens en op zijn naam een kredietaanvraag heeft

ingediend en hierbij valselijk opgemaakte bankafschriften heeft overgelegd. Consument stelt slachtoffer te zijn geworden van identiteitsfraude.

- De opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft verstrekkinge gevolgen voor Consument.

4.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Op basis van de feiten en omstandigheden van dit geval is voldoende aannemelijk dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan de strafbare feiten valsheid in geschrifte en (poging) tot oplichting. Het gaat daarbij in het bijzonder om het feit dat bij de kredietaanvraag het e-mailadres en telefoonnummer van Consument zijn gebruikt en de kredietgelden dienden te worden aangewend om een eerder door Consument afgesloten krediet bij Santander in te lossen en het resterende gedeelte naar de rekening van Consument diende te worden overgemaakt. Bovendien komen de verklaringen van Consument in het proces-verbaal niet overeen met zijn overige verklaringen.

## **5. Beoordeling**

5.1. De Commissie dient te beoordelen of de Bank in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

5.2. De Bank heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR is een maatregel met (mogelijk) verstrekkinge gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

5.3. Tussen partijen staat niet ter discussie dat er op 2 december 2013 op naam van Consument een krediet is aangevraagd bij de Bank. Een deel van het krediet diende, overeenkomstig de 'afrekeningsnota', te worden betaald aan Santander ter inlossing van een eerder door Consument aangegaan krediet. Het resterende bedrag diende aan Consument ter beschikking te worden gesteld. Consument heeft gesteld dat hij geen kredietaanvraag heeft ingediend op 2 december 2013 en dat vermoedelijk sprake is van identiteitsfraude. De Commissie acht het, gelet op hetgeen hiervoor is omschreven, onwaarschijnlijk dat de kredietaanvraag door een ander dan Consument is gedaan. Hierbij acht zij van belang dat niet valt in te zien welk belang een derde er bij heeft om een krediet op naam van Consument aan te vragen om hier vervolgens een eerder door Consument aangegaan krediet mee af te lossen en het resterende bedrag aan Consument ter beschikking te stellen. Naar het oordeel van de Commissie vormen de gestelde feiten een gegronde verdenking – zie voor dit criterium ook Geschillencommissie Kifid 2015-142 en 2015-143 alsmede het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 – dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan de door de Bank gemaakte verwijten.

- 5.4. De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis van de in rechtsoverweging 5.3. genoemde omstandigheden in redelijkheid tot het besluit tot de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft kunnen komen. De uiteengezette omstandigheden – het misbruik maken van het financiële systeem en dit systeem doelbewust tegenwerken door valse gegevens te overleggen – vormen een bedreiging voor financiële instellingen en de Bank in het bijzonder, alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector als bedoeld in artikel 5.2.1 sub a Protocol. Voorts staat in voldoende mate vast dat Consument betrokken is bij een onder artikel 5.2.1 sub a Protocol bedoelde gedraging, hetgeen betekent dat in principe aangifte zou kunnen worden gedaan bij een opsporingsambtenaar, waarmee tevens voldaan is aan de in artikel 5.2.1 sub b Protocol gestelde eis.
- 5.5. Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te worden genomen. De Commissie is van oordeel dat bij de afweging van de belangen het belang van de Bank dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen. Weliswaar heeft de gemachtigde van Consument gewezen op de verstrekende gevolgen van de registratie, maar hieruit volgt niet dat Consument gelet op de voorliggende omstandigheden disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen door opname van zijn gegevens in het EVR. De Commissie is van oordeel dat een registratie voor de maximale termijn van 8 jaar in dit geval de grenzen van proportionaliteit niet overschrijdt, zoals de gemachtigde van Consument ter zitting heeft gesteld. Consument heeft onvoldoende feiten en omstandigheden aangevoerd waarom de duur van de registratie moet worden verkort.
- 5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de Bank heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).