

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-253 (A.M. Wigger, voorzitter en mr. N. Bouwman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 september 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 juni 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Door het vervalsen van een afschrift van de ING Bank heeft Consument zich schuldig gemaakt aan fraude. Dit om een krediet te verkrijgen waar hij wellicht geen recht op had. Consument was werkzaam binnen de financiële sector. Juist van deze werknemers mag betrouwbaarheid en onkreukbaarheid worden verwacht. De financiële integriteit dient hoog in het vaandel te staan. Consument had zich de ongeoorloofdheid van deze handeling als geen ander moeten realiseren. De registratie ansich is niet disproportioneel, maar wegens spijtbetuiging en het feit dat Consument ernstig wordt belemmerd in zijn verdere ontwikkeling en loopbaan, zijn de gevolgen van de registratie aanzienlijk. Om die reden oordeelt de Commissie dat de duur van de registratie wordt verkort van acht naar twee jaar.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 14 juli 2015 bij de Bank een verhoging van zijn Privélimiet Plus aangevraagd. Deze kredietovereenkomst is op 15 juli 2015 door Consument getekend. Tijdens de beoordeling is de Bank gaan twifelen over de juistheid van de door Consument overgelegde inkomensgegevens bij [bedrijf Z].
- 2.2 De Bank heeft [bedrijf Z] verzocht te controleren of de door Consument verschaft inkomensgegevens juist waren. Dit bleek niet het geval te zijn. Op de door Consument overgelegde documenten stond een aanzienlijk hoger bedrag als inkomend vermeld dan er daadwerkelijk als salaris op de rekening bij [bedrijf Z] was bijgeschreven: het inkomen op

de rekening bedroeg niet € 3.430,71, maar € 343,71.

- 2.3 In het destijds geldende Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: 'het Protocol') van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald.

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

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 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 Externe Verwijzingsregister.'

- 2.4 Op 28 augustus 2015 heeft de Bank aangifte gedaan van valsheid in geschrifte. De Bank heeft de gegevens van Consument opgenomen in het Externe Verwijzingsregister (EVR).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert primair verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR en subsidiair verkorting van de duur van de EVR registratie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument betuigt spijt van zijn handelen. Consument stelt destijds in 2015 gehandeld te hebben in een vlag van verstandsverbijstering. Hij had enorme financiële verplichtingen in verband met een Triatlon (Ironman) en een MBA studie welke hij volgde. Ook stelt Consument dat hij enkele dagen na de aanvraag spijt kreeg en deze heeft ingetrokken.
- De nadelige gevolgen van de registratie zijn voor Consument van ongekende omvang. Het oriënteren op de financiële arbeidsmarkt wordt hem nagenoeg onmogelijk gemaakt, terwijl al zijn opleidingen geheel in dat teken hebben gestaan. Een mogelijke aanstelling bij [bedrijf X] of [bedrijf Z] kan Consument op zijn buik schrijven.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Vast staat dat Consument getracht heeft om, onder overlegging van vervalste documenten, een verhoging van zijn Privélimiet Plus te verkrijgen. Er is sprake van een incident zoals bedoeld in artikel 2 van het Protocol. Een dergelijke fraude heeft als gevolg dat het belang en/of integriteit van de Bank zelf, of eventueel ook van de gehele financiële sector, in het geding kan zijn. De opname van de persoonsgegevens is ingevolge het bepaalde in artikel 3.1.1 en 4.1.1. van het Protocol gerechtvaardigd.
- Ook is de Bank op grond van artikel 35 van de algemene voorwaarden terecht overgegaan tot het beëindigen van de relatie, te meer nu zij het vertrouwen in Consument is verloren.

4. **Beoordeling**

- 4.1 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, bestaat uit het indienen van een frauduleuze document. De opname in het EVR is een maatregel met mogelijk verstrekken gevolgen voor de betrokkene en kan tot gevolg hebben dat niet alleen de betreffende deelnemer (in dit geval de Bank), maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde (in dit geval Consument) weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname in het EVR. Zie onder andere r.o. 5.2 van de Geschillencommissie Kifid 2011/146.
- 4.2 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon (het incident) een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van de betrokkenheid van Consument bij het in het EVR opgenomen incident. Zie onder andere r.o. 4.3 van de Geschillencommissie Kifid 2015-142 en r.o. 3.5 van het Hof Amsterdam 30 november 2010 ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis van de genoemde omstandigheden in redelijkheid tot het besluit om de persoonsgegevens van Consument in het EVR te registreren heeft kunnen komen. De uiteengezette omstandigheden - het indienen van een frauduleus document - vormt 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 vast dat Consument betrokken is bij een onder artikel 5.2.1 onder a Protocol bedoelde gedraging, hetgeen betekent dat in principe aangifte zou kunnen worden gedaan bij een opsporingsambtenaar, waarmee tevens is voldaan aan de in artikel 5.2.1 sub b Protocol gestelde eis.

- 4.4 De Bank dient bij een opname in het EVR het onder c van artikel 5.2.1 van het Protocol genoemde proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Het belang van de Bank en de financiële sector dient daarbij te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor Consument. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan –al dan niet als preventief middel- een positieve bijdragen leveren, doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Desalniettemin kunnen, ook indien aan de voorwaarden voor registratie –zoals omschreven in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol- is voldaan, de belangen van Consument daardoor dusdanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de Bank om die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank.
- 4.5 De Commissie acht de door Consument aangevoerde omstandigheden niet voldoende zwaarwegend om te oordelen dat Consument onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Daarbij weegt de Commissie mee dat bij het door Consument uit te oefende beroep in de financiële sector financiële integriteit hoog in het vaandel staat en dat van werknemers in de financiële sector, meer nog dan van ieder ander, op dat punt betrouwbaarheid en onkreukbaarheid mag worden verwacht. Voorts weegt de Commissie mee dat Consument, wegens zijn kennis van de financiële sector, zich de ongeoorloofdheid van zijn handelen als geen ander heeft moeten realiseren. Wel ziet de Commissie in de gegeven omstandigheden aanleiding om te concluderen dat een registratietermijn van 8 jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt en dat een kortere registratieduur op zijn plaats is. Consument heeft meermalen aangegeven dat hij zijn handelen verwerpelijk vindt en hier spijt van heeft. Een andere omstandigheid die een belangrijke rol speelt bij deze belangenafweging en in deze procedure aan de orde is gekomen, zijn de aanzienlijke gevolgen die de registratie heeft voor Consument. Consument wordt ernstig belemmerd in zijn verdere ontwikkeling en loopbaan, dusdanig dat hij op het moment niet in staat is binnen de financiële sector een baan te vinden. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument deels wordt toegewezen. De Commissie acht de Bank gehouden de duur van de EVR registratie te verkorten van acht naar twee jaar.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registratie in het EVR verkort naar twee jaar.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.