

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-509
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 27 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen geeft criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Van belang is dat het EVR, en via het EVR gegevens uit het Incidentenregister kunnen worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. Dit 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 opgenomen persoon kunnen weigeren. De vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens (poging tot) fraude is aldus een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Consument heeft gefraudeerd door op naam van iemand anders een krediet aan te vragen. De registratie in het EVR acht de Commissie onder de genoemde omstandigheden gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 19 april 2016 ontvangt de Bank een financieringsaanvraag ter hoogte van €5.000,- op naam van [..andere naam..]. De Bank vraagt aanvullende stukken op en constateert onregelmatigheden in de aanvraag.

- 2.2 Na onderzoek van de Bank blijkt er een connectie te zijn met de bankrekening van Consument. De Bank gaat over tot het registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Externe Verwijzingsregister (hierna: 'EVR'), wat op 12 mei 2016 aan Consument wordt medegedeeld.
- 2.3 In het destijds geldende Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: 'het Protocol') van 23 oktober 2013 is -voor zover relevant- het volgende bepaald.

“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 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.”

- 2.4 Consument ontkent in eerste instantie (meerdere keren) betrokkenheid bij de financieringsaanvraag. Op 8 juni 2016 komt hij terug op die verklaringen. Consument bekent op naam van [...andere naam...] de aanvraag te hebben ingediend en de bijbehorende documenten te hebben vervalst. Hij vraagt de Bank voorts zijn persoonsgegevens uit het EVR te verwijderen.
- 2.5 Op 10 juni 2016 wijst de Bank zijn verzoek af.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument uit het EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De gevolgen van de EVR registratie zijn disproportioneel groot. Consument heeft zijn handelen, die aanleiding vormden voor de registratie, toegegeven en geeft aan hiervan spijt te hebben. Consument heeft daarnaast geen schade achtergelaten en is op staande voet ontslagen door zijn werkgever, waardoor hij verder in de financiële problemen komt. Consument komt voorts op straat te staan en er dreigt een strafzaak. Ten slotte merkt Consument nog op dat hij in het verleden zich nog nooit schuldig heeft gemaakt aan dergelijke feiten.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Voor wat betreft de vraag of de Bank de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht registreren, overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Voor het registreren van persoonsgegevens in het EVR dient de Bank zich te houden aan het Protocol. De vermelding van de persoonsgegevens van Consument in het EVR wegens fraude heeft voor Consument mogelijk verstrekking gevolgen. Er worden daarom hoge eisen gesteld aan de grond(en) van de Bank voor registratie in het EVR.

4.3 Artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens in het EVR mogen worden geregistreerd. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Het criterium dat hiervoor geldt is dat door de Bank gestelde feiten die de grond vormen voor de opname in het EVR een gegronde verdenking van fraude moeten vormen. Zie ook: Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN: BO7581. De Bank heeft aangifte gedaan bij een opsporingsambtenaar en Consument heeft toegegeven dat hij de financieringsaanvraag heeft ingediend. Consument is ambulante begeleider van mensen met een verstandelijke handicap, ernstige gedragsproblemen, psychopathologische stoornissen, zorg- en hulpmijdend gedrag en een ontoereikend sociaal netwerk. In die hoedanigheid had Consument de beschikking over meerdere gevoelige persoonsgegevens en heeft daarmee de aanvraag op naam van [..andere naam..] -een cliënt die begeleiding van Consument ontving- gedaan. Aan het criterium van art. 5.2.1 sub a en b van het Protocol is derhalve voldaan.

4.4 Bij een opname in het EVR moet de Bank daarnaast rekening houden met art. 5.2.1 sub c van het Protocol. De Bank moet rekening houden met het proportionaliteitsbeginsel. Het belang van de Bank en de financiële sector dient hierbij 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 een registratie kan daaraan, al dan niet als preventief middel, een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in de desbetreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie worden overgegaan. Het belang van de Bank is erin gelegen dat hij uit moet kunnen gaan van de juistheid van de door Consument verstrekte informatie. 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 zou moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de Bank om die afweging te maken. Consument die verwijdering van de 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 Bepaalde omstandigheden kunnen meebrengen dat van een EVR registratie wordt afgezien of daartoe juist wordt overgegaan. Hoewel Consument achteraf spijt heeft betuigd, is niet vast komen te staan dat de registratie gevolgen heeft voor de uitoefening van zijn beroep. Daarnaast acht de Commissie het van belang dat Consument niet uit eigen beweging de fraude heeft gemeld.

- 4.6 De Bank stelt dat het belang van Consument niet opweegt tegen het belang dat de financiële sector heeft bij opname in het EVR. De Bank wijst daarbij op het gegeven dat vast is komen te staan dat Consument fraude heeft gepleegd. Door het opzettelijk indienen van valse papieren heeft Consument de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector geraakt. Dat Consument heeft gefraudeerd, naar eigen zeggen uit pure wanhoop, is daarom naar het oordeel van de Commissie terecht voor de Bank geen aanleiding geweest om af te zien van registratie in het EVR. De Commissie zal haar oordeel hieronder verder toelichten.
- 4.7 Voor zover Consument stelt dat registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR disproportioneel is volgt de Commissie Consument niet. De stelling dat Consument op straat komt te staan is niet door Consument onderbouwd en bovendien gemotiveerd betwist door de Bank. Ook zijn geen stukken door Consument overlegd waaruit blijkt dat hij vervolgd wordt. Dat Consument op staande voet is ontslagen is voorts geen omstandigheden die het gevolg is van registratie in het EVR, het is het gevolg van de door hem gepleegde fraude. Daarnaast merkt de Commissie op dat als niet betwist heeft te gelden dat Consument reeds een lopende financiering heeft aangevraagd met gefalsificeerde documenten. De Commissie kan de opmerking van Consument dat hij zich in het verleden nog nooit aan dergelijke feiten schuldig heeft gemaakt derhalve niet plaatsen. Het argument van Consument dat hij geen schade heeft achtergelaten doet naar het oordeel van de Commissie niet ter zake, omdat zulks geen vereiste is voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR.
- 4.8 Dat Consument nu wordt beperkt bij het aangaan van nieuwe bancaire relaties is voorts geen omstandigheid die de registratie disproportioneel maakt. Registratie van iemands persoonsgegevens in het EVR heeft nu eenmaal tot gevolg dat andere financiële instellingen terughoudend zullen zijn met het aangaan van een bancaire relatie met die geregistreerde persoon. Gezien de ernst van de handelingen van Consument dient dit gevolg ook voor rekening van Consument te blijven.
- 4.9 Consument heeft verder geen omstandigheden kunnen aanvoeren dat hij onevenredig wordt geraakt door de registratie. Consument heeft met vooraf geplande handelingen willens en wetens de financiering aangevraagd door gebruik te maken van de persoonsgegevens van zijn hulpbehoevende cliënt. Een (dergelijke poging tot) fraude, waarbij de gevolgen een grote impact hebben op het slachtoffer en de verstrekker van de financiering, acht de Commissie zeer ernstig. Het belang van de financiële sector bij registratie weegt volgens de Commissie daarom zwaarder dan het belang dat Consument heeft bij niet-registratie. Vorengaande leidt volgens de Commissie dan ook niet tot de conclusie dat Consument disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de registratie.
- 4.10 Omdat vast is komen te staan dat de Bank heeft mogen overgaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie maximaal acht jaar is. Het is ook hier aan de Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.11 Gezien de uitgebreide overwegingen van de Commissie in het vorengaande volstaat zij hier kortheidshalve met een verwijzing daarnaar en komt vervolgens tot de conclusie dat de Bank, door de persoonsgegevens van Consument in het EVR voor een periode van acht jaar te registreren, niet onvoldoende rekening gehouden met het proportionaliteitsbeginsel van art. 5.2.1 sub c van het Protocol.

4.12 Resumerend is de conclusie dat de Bank ter zake de hiervoor genoemde registratie alsmede de duur daarvan niet een onjuiste maatstaf heeft gehanteerd. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.