

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-516
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Interbank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 27 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument sluit met valse inkomensbescheiden een hypothecaire geldlening en krediet af. De Bank heeft de gegevens van Consument geregistreerd in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit het EVR. Gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de weigering naar de zitting te komen, wijst de Commissie de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweer van de Bank met als bijlage de correspondentie gevoerd in de interne klachtprocedure van de Bank;
- de repliek ingediend door gemachtigde van Consument;
- de verklaring van Lloyds Bank ten aanzien van de adviseur die een rol heeft gespeeld bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening voor Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 oktober 2016, maar Consument is niet verschenen. Consument heeft niet meer gereageerd; zijn gemachtigde heeft aangegeven evenmin te verschijnen. De Bank heeft vervolgens aangegeven niet te verschijnen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 3 juni 2015 heeft de Bank een krediet van €10.000,- verstrekt aan Consument en diens vriendin. Daarnaast heeft Consument bij een geldverstrekker een hypotheekofferte aangevraagd voor een hypothecaire financiering ter grootte van € 182.130,-. De Bank heeft op 3 juli 2015 contact met Consument opgenomen en aangegeven dat de inkomstenbescheiden die bij de kredietaanvraag zijn gebruikt, waren vervalst.
- 2.2 Consument heeft op 14 juli 2015 aangifte gedaan van oplichting en valsheid in geschrifte. Voor zover hier relevant heeft Consument het volgende (sic) verklaard:

Begin van dit jaar 2015 heb ik samen met mijn vriendin, [naam vriendin], een oproep op marktplaats geplaatst. We hadden interesse in een woning en wilde een adviseur regelen die voor ons de hypotheek kon aanvragen. We hebben de oproep op marktplaats gedaan, omdat we het allemaal erg duur vonden om het via de bekende adviseurs te doen en dachten dat we hierdoor geld konden besparen.

[...] Ongeveer 2 a 3 weken nadat wij onze oproep hadden geplaatst kregen wij via de mail een reactie van een persoon.[...]

Na een aantal dagen werd ik gebeld door de persoon die gereageerd had op onze oproep en die ik een email had gestuurd.

Ik heb toen met deze persoon aan de telefoon een gesprek gehad en uiteindelijk met hem afgesproken om het verder bij mij thuis te bespreken.

Wederom na een aantal dagen is de persoon bij ons thuis langsgekomen. [...]

Mijn vriendin en ik hebben vervolgens een gesprek met deze persoon gevoerd. We hebben aan de persoon het huis laten zien wat we wilde kopen en de persoon heeft toen aan ons voorgerekend wat het ons ging kosten. We wilde een hypotheek en tevens een doorlopend krediet voor eventuele bijkomende kosten zoals wat verbouwingen.

De persoon vertelde aan ons dat zijn advies en om alles te regelen ons 1500,= euro ging kosten.

We hebben vervolgens ingestemd dat de persoon alles voor ons ging regelen. Ik moest een werkgeversverklaring, loonstrookjes en een intentieverklaring regelen. Toen ik alles binnen had gekregen van mijn werkgever heb ik wederom telefonisch contact opgenomen met de adviseur. [...] De Adviseur heeft toen alle spullen bij mij opgehaald en vertelde mij dat hij het voor ons ging regelen.

Ik heb op dit moment de 1500,= euro contant aan de adviseur gegeven.

[...] Na een tijdje werd ik [...] weer gebeld door de adviseur dat hij papieren had binnengekregen en dat hij deze door mij ondertekend moesten worden.

De adviseur ik toen weer bij ons langs gekomen en ik heb de papieren doorgelezen en mijn vriendin en ik hebben vervolgens deze ondertekend. Het betrof hier de papieren voor de aanvraag van de hypotheek en de aanvraag voor het doorlopende krediet.

De adviseur vertelde ons wel dat zijn kosten wel wat hoger werden, omdat het allemaal zo lang duurde, moesten wij 3000,= euro meer aan hem betalen.

Ik heb toen tegen hem gezegd dat hij de 3000,= pas zou krijgen als alles rond zou zijn. De adviseur ging hiermee accoord.

Wederom hoorden wij weer geruime tijd niets van de adviseur. Ik heb toen weer een aantal malen gebeld, maar ook nu nam de adviseur zijn telefoon niet op.

Tot aan dinsdag 23 juni 2015. Ik krijg op de 23e altijd mijn salaris en keek toen op mijn telefoon naar internet bankieren. Ik zag toen ineens dat er op mijn rekening [...] een bedrag van 10000,= euro was gestort.

Dit was het bedrag van [de Bank], de verstrekker van het doorlopende krediet. Ik heb hierna meteen telefonisch contact opgenomen met de adviseur en deze nam toen wel zijn telefoon op. Ik zei tegen hem dat er 10000,= euro was gestort op mijn rekening en ik vroeg aan hem of ik hieruit op kon maken dat alles geregeld was. Ik hoor dat de adviseur vertelde dat inderdaad alles geregeld was. Hij vertelde dat ook de hypotheek geregeld was en vroeg aan mij of ik de 3000,= aan hem over wilde maken. Ik heb toen de 3000,= euro aan de adviseur overgemaakt [...].

Op vrijdag 3 juli 2015 kreeg ik in de ochtend van mijn vriendin een foto op mijn telefoon toegestuurd met daarin de brief van [de geldverstrekker van de hypothecaire geldlening] dat de hypotheek ook rond was. Ik was op dat moment helemaal blij, totdat ik omstreeks 14:30 uur werd gebeld door een medewerker van [de Bank] [...]. Ik hoorde dat [medewerker van de Bank] aan mij vroeg of ik een lening bij hun had afgesloten. Ik zei tegen hem dat dit klopte en ik hoorde dat hij toen tegen mij zei dat we dan waarschijnlijk een probleem hadden. Ik vroeg aan hem waarom we een probleem zouden hebben. Ik hoorde dat [medewerker van de Bank] tegen mij zei dat er valse papieren waren bij de aanvraag van het doorlopende krediet. Ik hoorde dat [medewerker van de Bank] verder zei dat men iedereen en alles had ingelicht, dat mijn bankrekening was geblokkeerd en dat men ook [de geldverstrekker van de hypothecaire geldlening] had ingelicht.

Ik heb hem toen [...] gezegd dat ik niets had vervalst en dat mijn adviseur alles voor ons had geregeld. Ik zei tegen [medewerker van de Bank] dat ze dan bij mijn adviseur moesten zijn voor als er iets niet klopte. Ik heb vervolgens niets [...] meer gehoord tot maandag 6 juli 2015. Ik ontving toen een mailtje van [medewerker van de Bank]. In deze email was een bestand bijgevoegd waarin duidelijk werd dat er inderdaad een aantal zaken waren vervalst. Ik zag dat de loonstrook en een bankafschrift waren aangepast. Ik zag op de loonstrook van april 2015 dat mijn loon was veranderd en dit was tevens het geval op de bankafschriften. Ik zag tevens dat de loonstrook die [de Bank] van mijn adviseur heeft ontvangen totaal niet overeenkomt met de loonstrook die ik aan mij adviseur heb gegeven.

- 2.3 In het telefoongesprek dat op 3 juli 2015 tussen de Bank en Consument heeft plaatsgevonden, heeft Consument een naam opgegeven van de adviseur aan wie hij de inkomstenbescheiden zou hebben afgegeven. Deze naam is een andere dan in het hierboven opgenomen proces verbaal is vermeld.
- 2.4 De Bank heeft vervolgens de gegevens van Consument geregistreerd in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Als reden hiervoor heeft zij opgegeven dat bij de aanvraag voor het krediet en de hypothecaire geldlening gebruik is gemaakt dat vervalste inkomensbescheiden. Consument is door de Bank voor een termijn van acht jaar geregistreerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit het Externe Verwijzingsregister (EVR).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft geen frauduleuze handelingen gepleegd of laten plegen en is zelf slachtoffer van oplichting door de adviseur die hij via marktplaats in de arm heeft genomen. Het handelen van Consument is wellicht als naïef en niet bijster doordacht te kwalificeren, zowel wat het plaatsen van een advertentie op Marktplaats betreft als voor wat de hoogte van de beloning voor hypotheekadvies betreft.

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 Voorop staat dat de vermelding van de persoonsgegevens van Consument in het EVR wegens fraude voor Consument verstrekkinge gevolgen heeft. Als uitgangspunt geldt daarbij dat het aan de Bank is te onderbouwen en te concretiseren waarom zij tot registratie is overgegaan (zie Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581). Aan de grond(en) van de Bank voor registratie in het EVR worden hoge eisen gesteld.

4.2 Deze eisen zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: “**Protocol**”). Toegesneden op het geval van Consument zijn de voorwaarden voor zijn registratie in het EVR de volgende. (i) Er moet sprake zijn van een gedraging die een bedreiging (kan) vormen voor de financiële belangen van de Bank. (ii) In voldoende mate moet vaststaan dat Consument bij die gedraging is betrokken. (iii) Tot slot moet bij de registratie het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen.

4.3 De Commissie oordeelt dat aan het eerste vereiste is voldaan. Inkomstenbescheiden worden bij een kredietaanvraag door de Bank immers verlangd juist met de bedoeling haar financiële belangen te bewaken.

4.4 Het tweede vereiste komt erop neer dat een gegronde verdenking moet bestaan dat Consument bij de vervalsing van de bescheiden betrokken is geweest. De Commissie dient daarbij te oordelen of er een zwaardere verdenking op Consument rust dan enkel een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift of oplichting (zie Hoge Raad, 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.ov. 4.5). Binnen het kader van die toets dient de Bank genoeg bewijsmiddelen te hebben op grond waarvan een zware verdenking of bewezenverklaring aannemelijk is. Enkel verdachte omstandigheden zijn onvoldoende voor een registratie in het EVR.

Zodra er een andere plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude. Vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143.

- 4.5 De Commissie ziet in het dossier dat de Bank aan haar heeft overgelegd een breed scala verdachte omstandigheden. Daartoe behoren onder meer het feit dat Consument een hypotheekadviseur heeft gevonden via marktplaats, dat hij voor het bestaan van deze persoon geen bewijs heeft kunnen overleggen, dat hij aan die adviseur een fiks bedrag aan advieskosten heeft betaald en dat de hypotheekaanvraag niet via een tussenpersoon, maar execution-only is ingediend volgens de verklaring die is ingediend door Lloyds Bank. Bovenal is daarbij belangrijk dat Consument had dienen weten dat met een netto-inkomen van ongeveer € 1.300,- door hem geen krediet van €10.000,- en hypothecaire financiering van € 182.130,- te verkrijgen was. De Commissie volgt de Bank in haar oordeel dat deze omstandigheden verdacht zijn en oordeelt dat de alternatieve verklaring van Consument over de vervalste inkomensbescheiden niet aannemelijk is.
- 4.6 Derhalve oordeelt de Commissie dat door de Bank in redelijkheid mocht worden overgegaan tot registratie van de gegevens van Consument in het EVR. Vervolgens komt aan de orde afweging van de proportionaliteit van de registratie, als bedoeld in het derde vereiste. Gelet op het hierover onder 4.5 overwogene, oordeelt de Commissie dat de Bank voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen. In artikel 5.3.2 van het Protocol is opgenomen dat de duur van de registratie maximaal acht jaar is. Het is ook hier aan de Consument die de beperking van de duur van de registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. Het is aan Consument die een kortere duur van registratie wenst, te onderbouwen dat hij door de duur van de registratie disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt. Nu dit niet is gesteld of gebleken, oordeelt de Commissie dat niet is gebleken dat een registratie voor de maximale termijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt.

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.