

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-092
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. J.W.M. Lenting, leden en
mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 juli 2016
Ingediend door : “Consument”
Tegen : DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen “DEFAM”
Datum uitspraak : 1 februari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Op naam en ten behoeve van Consument is een krediet aangevraagd bij DEFAM. De aanvraag was zowel schriftelijk als digitaal ingediend. DEFAM heeft naar aanleiding van de aanvraag onderzoek verricht naar de aanvraaggegevens van Consument. Uit dit onderzoek is onder meer gebleken dat het overgelegde rekeningoverzicht was vervalst. Het opgegeven rekeningnummer betrof daarbij een rekeningnummer waar Consument de enige begunstigde van was. Een jaar na de registratie in het EVR en het Incidentenregister ontvangt Consument een bericht van het OM dat er onvoldoende bewijs is om hem verder te vervolgen. Consument wendt zich opnieuw bij DEFAM, maar deze handhaaft het standpunt dat de registraties gerechtvaardigd zijn. De Commissie is van oordeel dat de aangevoerde omstandigheden ertoe leiden dat de registraties in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd en niet disproportioneel zijn.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van DEFAM met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van DEFAM.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Omstreeks 11 augustus 2014 is op naam en ten behoeve van Consument en zijn partner via tussenpersoon [naam tussenpersoon] een krediet aangevraagd bij DEFAM voor een bedrag van € 10.000,-. Bij de aanvraag is onder meer een loonstrook van de werkgever [naam werkgever A] van Consument overgelegd, gevestigd aan de [adres van werkgever A] te [woonplaats werkgever A]. Daarnaast is een overzicht van de ING rekening van Consument overlegd, waarop de salarisbijschrijving van de werkgever ad € 3.815,12 staat vermeld.

- 2.2 Na ontvangst van de aanvraag heeft DEFAM onderzoek verricht naar de aanvraaggegevens van Consument. DEFAM heeft bij dit onderzoek geconstateerd dat de [naam werkgever A] niet stond geregistreerd in de Kamer van Koophandel. DEFAM constateerde daarentegen dat een [naam werkgever B] op de [adres van werkgever B] te [woonplaats werkgever B] stond ingeschreven.
- 2.3 De afdeling Veiligheidszaken van DEFAM heeft het afschrift van de overgelegde rekeningsoverzicht ter verificatie naar de afdeling Veiligheidszaken van de ING verzonden. ING heeft aan DEFAM bevestigd dat het bankafschrift vervalst is en dat geen salaris op de rekening van Consument is bijgeschreven door [naam werkgever A].
- 2.4 Op 15 augustus 2014 heeft DEFAM een brief gestuurd aan Consument waarin zij aangeeft dat de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR') zijn geregistreerd.
- 2.5 In dezelfde maand heeft Consument, nadat ING hem had geïnformeerd over de blokkade van zijn rekening wegens de geconstateerde fraude, verzocht het restantsaldo naar een andere bankrekening over te boeken.
- 2.6 Op 26 mei 2015 ontving de DEFAM een e-mailbericht van de advocaat van Consument waarin - voor zover relevant - wordt vermeld:
“Zoals heden ook besproken met mevrouw [Naam x] verzoek ik u beleefd bij de beschuldigingen toe te lichten door de volgende vragen te beantwoorden:
 1. waar wordt cliënt precies van verdacht;
 2. welke bewijzen zijn er voor de verdenkingen en;
 3. zou ik daar een afschrift van mogen ontvangen.”
- 2.7 Op 27 mei 2015 heeft DEFAM op de e-mail van de advocaat van Consument gereageerd. In haar reactie stelt DEFAM onder meer dat zij geconstateerd heeft dat Consument als enige voordeel zou halen uit het te verstrekken krediet.
- 2.8 Op 4 april 2016 heeft het Arrondissementsparket Rotterdam (hierna: 'OM') aan Consument medegedeeld dat er onvoldoende bewijs is om hem verder te vervolgen.
- 2.9 Op 12 april 2016 heeft Consument per e-mail aan DEFAM verzocht zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR te verwijderen.
- 2.10 Op 3 mei 2016 heeft DEFAM per brief gereageerd op het verzoek van Consument. In de brief stelt DEFAM dat zij van oordeel is dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en daarom niet aan het verzoek van Consument tegemoet komt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) kan niet als volledig losstaand van het strafrechtelijk proces worden aangemerkt. Het OM was pas in actie gekomen na de registratie van persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR. Het OM heeft echter besloten om Consument niet meer aan te merken als verdachte. Consument stelt hiermee dat geen aanleiding meer bestaat om zijn registratie in het Incidentenregister en het EVR te handhaven.
 - De kredietovereenkomst is tot stand gekomen doordat de computer van Consument is gehackt. Consument heeft derhalve geen kredietovereenkomst aangevraagd. Hierdoor is Consument van mening dat DEFAM ten onrechte stelt dat hij een bedreiging vormde, vormt of zou kunnen vormen voor de integriteit van de financiële sector. De opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en EVR is hierdoor ten onrechte gedaan.
 - Consument werkt samen met zijn partner als ondernemer. Door de registraties in het Incidentenregister en het EVR kan Consument geen investeerders aantrekken voor zijn onderneming. De registraties in het Incidentenregister en het EVR leiden ertoe dat Consument onterecht benadeeld wordt.

Verweer van DEFAM

- 3.3 DEFAM heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het PIFI is staat los van het civiele- en of strafrechtelijke proces en is aan te merken als een waarschuwingssysteem voor financiële instellingen. Volgens het PIFI is registratie in het EVR gerechtvaardigd, indien de gedragingen van de geregistreerde(n) een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de continuïteit en integriteit van het financiële stelsel. Daarbij dient in voldoende mate vast te staan dat Consument betrokken is geweest bij een dergelijke gedraging. DEFAM heeft geconstateerd dat de kredietaanvraag is gedaan met vervalste gegevens. Het aangevraagde kredietbedrag zou naar het rekeningnummer van Consument worden overgemaakt. Consument was de enige begunstigde van het opgegeven rekeningnummer en zou daarmee ook als enige baat hebben gehad bij de frauduleuze kredietaanvraag. DEFAM acht het niet aannemelijk dat een hacker een frauduleuze aanvraag op de computer van Consument heeft ingediend zonder zelf toegang te hebben tot de opgegeven rekening. Voor DEFAM staat hiermee de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze aanvraag voldoende vast en is van mening dat de registraties in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd zijn.
 - Voorts heeft DEFAM een proportionaliteitsafweging gemaakt. Dit heeft ertoe geleid dat de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar zijn geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. DEFAM heeft hiermee voldaan het proportionaliteitsbeginsel.

4. Beoordeling

- 4.1 Voor wat betreft de vraag of DEFAM de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.2 DEFAM 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 wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende 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 DEFAM voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.
- 4.3 Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder sub a en sub b onder welke voorwaarden persoonsgegevens in het EVR mogen worden opgenomen. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormde, vormt of kan vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (“opzet te misleiden”). (Zie ook: Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN: BO7581, r.o. 3.5, HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4 en GC 2015-142/143).
- 4.4 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het PIFI dient de financiële instelling bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële instelling bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Doel van het PIFI 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 bijdrage leveren, doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Het belang van een financiële instelling is er bovendien in gelegen dat hij dient te kunnen uitgaan van de juistheid van de door een klant verstrekte informatie. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van een consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de financiële instelling die afweging te maken. De consument die verwijdering van een registratie wenst zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de financiële instelling.
- 4.5 Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan 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 PIFI 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.

- 4.6 In onderhavige zaak staat vast dat DEFAM de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en EVR heeft opgenomen op basis van de (vervalste) aanvraaggegevens en het onderzoek door de Afdeling Veiligheidszaken. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van opzet aan de zijde van Consument om DEFAM te misleiden en DEFAM derhalve in redelijkheid tot het besluit tot registratie heeft kunnen komen.
- 4.7 DEFAM heeft ter zitting gesteld dat de aanvraag niet alleen via internet is ontvangen, maar ook per post. Daarbij heeft Consument een onder meer een kopie van zowel zijn paspoort als van zijn bankafschrift naar DEFAM opgestuurd. DEFAM acht het niet aannemelijk dat een ander dan Consument kon beschikken over deze persoonlijke gegevens. DEFAM heeft daarbij gesteld dat Consument bovendien de enige begunstigde was van het opgegeven rekeningnummer. Voorts merkt de Commissie op dat hoewel Consument heeft aangevoerd dat zijn computer gehackt was, hij deze stelling niet voldoende heeft kunnen onderbouwen. De Commissie overweegt dat DEFAM, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel heeft kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel DEFAM te misleiden. De registratie in het Incidentenregister en het EVR acht de Commissie onder die omstandigheden gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. De Commissie overweegt daarbij dat het besluit van het OM Consument niet te vervolgen - in verband met onvoldoende bewijs - dit niet anders maakt, aangezien voor registratie in het PIFI 'een gegronde verdenking' voldoende is. Daarbij zijn de eisen voor bewijsstelling in het strafrecht zwaarder dan de bewijsstelling voor de rechtmatigheid van de registraties in het Incidentenregister en het EVR.
- 4.8 Voorts heeft Consument geen feiten en/of omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden gesteld dat hij in dit geval disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. Zijn enkele stelling hiertoe – dat zijn baan als ondernemer in het gedrang komt doordat hij geen investeerders kan aantrekken – is niet voldoende. Uit niets is gebleken dat Consument zijn werkzaamheden heeft moeten staken of in verband met de registratie niet meer kan uitoefenen. Daarbij merkt de Commissie op dat DEFAM, met het oog op de proportionaliteit, de duur van de registratie heeft verkort naar 5 jaar.

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.