

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-169
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. drs. R. Knopper, mr. S. Riemens, leden en
mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juli 2016
Ingediend door : “Consument”
Tegen : DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen “DEFAM”
Datum uitspraak : 10 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

DEFAM heeft op naam van Consument een kredietaanvraag ontvangen op basis van vervalste gegevens. De aanvraag blijkt ingediend te zijn door de toenmalige boekhouder van de moeder van Consument. De Commissie is van oordeel dat de registratie van de gegevens van Consument in het EVR terecht is. Gelet op de arbeidsperspectieven van Consument – die nu nog een HBO studie bedrijfseconomie volgt - is de Commissie van oordeel dat een verkorting van de registratie in het EVR van vijf jaar naar vier jaar redelijk is.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van DEFAM met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van DEFAM;
- de brief van Consument van 24 november 2016;
- de brief van DEFAM van 13 december 2016.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In april 2015 heeft DEFAM via de tussenpersoon KredietNL een kredietaanvraag ontvangen voor een bedrag van € 15.000,- op naam van [consument].
- 2.2 Naar aanleiding van de aanvraag heeft DEFAM onderzoek gedaan naar de gegevens van de kredietaanvraag. Hierbij is het DEFAM gebleken dat gebruik is gemaakt van vervalste documenten waaronder een loonbijschrijving op een ABN AMRO Bank rekeningafschrift, afkomstig van '[Persoon X]'. Dit betrof in werkelijkheid een bijschrijving van het UWV. Naar aanleiding van het onderzoek heeft DEFAM Consument op 10 april 2015 schriftelijk medegedeeld dat zijn gegevens voor de duur van vijf jaar in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR') zijn opgenomen.

- 2.3 Op 31 maart 2016 heeft Consument een brief gestuurd aan DEFAM. Deze brief houdt voor zover relevant, onder meer in:
“In de maand april van 2015 heb ik een aanvraag ingediend voor een doorlopend krediet tot een maximumbedrag van € 15.000,00. Op basis van de door mij ingezonden stukken is door Defam B.V. besloten mijn persoonsgegevens te registreren in het incidenten- en externe verwijzingsregister. Middels deze brief wil ik bezwaar aantekenen tegen de registratie in het externe verwijzingsregister. De aanvraag is naar het inzicht van Defam B.V. gedaan op basis van gemanipuleerde gegevens. Ik doe hier verder geen uitspraak over, anders dan dat ik mijzelf niet vinden kan in de beslissing mijn persoonsgegevens vast te leggen in het externe verwijzingsregister. Graag zie ik dat hier een correctieverzoek op ingediend wordt.”
- 2.4 Op 20 april 2016 heeft DEFAM Consument per brief geïnformeerd dat haar bevindingen tijdens het fraudeonderzoek ertoe hebben geleid dat zij tot registratie van de gegevens van Consument in het EVR gerechtigd is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair de verwijdering van zijn gegevens uit het Extern Verwijzingsregister (EVR). Subsidiair vordert Consument verkorting van de registratieduur naar drie jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Bij de registratie van de gegevens van Consument in het EVR heeft DEFAM onvoldoende rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van Consument. Hierdoor is de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en de duur daarvan disproportioneel. Zo heeft de bank van Consument - wegens de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR - eenzijdig de betaalrekening van Consument opgezegd. De registratie leidt er tevens toe dat Consument hinder ondervindt bij het aanvragen van (andere) financiële producten. De registratie zal ertoe leiden dat hij waarschijnlijk geen Verklaring omtrent het Gedrag zal verkrijgen met als gevolg dat Consument belemmerd zal worden in het vinden van werk. Dit geldt temeer nu Consument als ‘Wajonger’ wordt aangemerkt.
 - Consument heeft in zijn brieven van 21 september 2016 (repliek) en 24 november 2016 en ter zitting naar voren gebracht dat de kredietaanvraag is verzorgd door de toenmalige boekhouder van de moeder van Consument en dat hij, Consument, de stukken heeft doorgestuurd. Consument heeft geen aangifte durven doen tegen deze boekhouder. Consument vreest dat de toenmalige boekhouder van zijn moeder – die in het bezit is van persoonlijke gegevens van Consument en kopieën van de aanvraag – zijn huidige werkgever op de hoogte brengt van de gedane kredietaanvraag. Een ontslag in combinatie met een veroordeling zou in het geval van Consument leiden tot langdurige werkloosheid. Ook zou Consument dan niet in staat zijn, zijn opleiding Bedrijfseconomie af te ronden aangezien voor deze opleiding een stageplek nodig is.

Verweer DEFAM

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

- DEFAM heeft een kredietaanvraag ontvangen op naam van Consument, waarbij vervalste documenten zijn overgelegd. Bovendien stond het rekeningnummer waarop het krediet moest worden uitgekeerd op naam van Consument. Enkel Consument zou voordeel hebben behaald uit de kredietverstrekking op basis van vervalste documenten. Op grond van deze aanvraag heeft DEFAM de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR. Hoewel Consument heeft aangegeven dat hij bekend was met de kredietaanvraag, heeft hij aanvankelijk geen toelichting willen geven op het bestaan van de vervalste documenten.
- In beginsel is een registratie in het EVR voor de duur van acht jaar. Een maatregel die samenhangt met de registratie in het EVR is het doen van aangifte bij politie door DEFAM wegens valsheid in geschrifte. De registratie in het EVR en de aangifte bij de politie zijn een direct gevolg van het frauduleus handelen door Consument. De financiële sector is in grote mate gebaseerd op vertrouwen, dat door Consument is geschaad. Hierdoor acht DEFAM een waarschuwing noodzakelijk. Door de registratie van de persoonsgegevens van Consument te verkorten van acht naar vijf jaar, heeft DEFAM het proportionaliteitsbeginsel in acht genomen.
- Consument heeft pas in een laat stadium kenbaar gemaakt dat de kredietaanvraag is gedaan door de toenmalige boekhouder van zijn moeder, waardoor DEFAM geen rekening kon houden met deze omstandigheden. DEFAM kan de duur van de registratie in heroverweging nemen, indien Consument aangifte doet bij de politie wegens misbruik van zijn gegevens.

4. Beoordeling

4.1 Voor wat betreft de vraag of DEFAM de persoonsgegevens van Consument in het EVR voor de duur van vijf jaar mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.

4.2 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

(...)

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.

(...)

Organisatie van de Deelnemer de Deelnemer zelf, de dochtermaatschappijen van de Deelnemer (als bedoeld in artikel 2:24a BW) dan wel de groepsmaatschappijen waarmee een Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24b BW), als ook de bij Rabobank Nederland aangesloten banken.

(...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
 - op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
 - op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.*
- (...)*

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 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.”*

4.3 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.

- 4.4 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).

- 4.5 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 zij 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.
- 4.6 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.
- 4.7 In de onderhavige zaak is niet weersproken dat DEFAM gerechtigd is Consument te vermelden in het EVR. De klachten van Consument richten zich tegen de duur van registratie.
- 4.8 Consument heeft aangegeven dat de registratie van zijn gegevens in het EVR hem disproportioneel raakt, omdat hij geen rekening zou kunnen openen bij een Nederlandse bank en de registratie hem zou hinderen in het vinden van werk. De Commissie merkt hierover op dat Consument middels een convenantrekening alsnog de mogelijkheid heeft om in Nederland een bankrekening te openen. Voor zover de registratie in het EVR Consument hindert in het vinden van werk, merkt de Commissie het volgende op. Niet zo zeer de

registratie in het EVR, dat slechts inzichtelijk is voor financiële instellingen, doch de veroordeling van Consument voor valsheid in geschrifte, zal aan het verkrijgen van een Verklaring omtrent Gedrag in de weg kunnen staan. Consument heeft immers ter zitting verklaard dat hij in verband met onderhavige kwestie is veroordeeld voor het plegen van de valsheid in geschrifte en hem ter zake een voorwaardelijke gevangenisstraf voor de duur van 1 jaar en een taakstraf van 140 uur is opgelegd.

- 4.9 Consument heeft ter zitting naar voren gebracht dat hij in het tweede jaar zit van zijn vier jaar durende HBO studie bedrijfseconomie. Het feit dat Consument, zoals hiervoor is weergegeven, reeds strafrechtelijk is gestraft voor de onderhavige gedragingen, het feit dat Consument zowel in correspondentie als ter zitting zijn spijt heeft betuigd en in het bijzonder gelet op de arbeidsperspectieven van Consument acht de Commissie een registratie in het EVR voor de duur van vier jaar redelijk en proportioneel. Zij zal aan DEFAM opleggen de registratie in het EVR tot die termijn te beperken.
- 4.10 Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

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

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.