

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-311  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, en mr. J.W.M. Lenting en mr. C.E. Polak, leden en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 18 mei 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft als bestuurder van een vennootschap een onjuiste werkgeversverklaring verstrekt. De bank heeft hem daarom opgenomen in de Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor een periode van 8 jaar. Consument heeft de juistheid van het door de Bank genomen besluit om hem in het Incidentenregister en EVR op te nemen onderschreven. Hij stelt zich op het standpunt dat de registratie voor de duur van acht jaar disproportioneel is. De Commissie ziet aanleiding om de registratieduur te verkorten.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitnotities van de advocaat van Consument;
- de pleitnotities van de advocaat van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In het voorjaar van 2014 is Consument, in zijn hoedanigheid van (indirect) bestuurder van [Bedrijf], benaderend door de heer [X] met de vraag een werkgeversverklaring te verstrekken voor zijn echtgenote (mevrouw [Z]) in verband met de aanvraag van een hypothecaire geldlening.
- 2.2 Consument heeft de financieel adviseur van [X], de heer [Y], (hierna: de adviseur) om nadere informatie verzocht. De adviseur heeft Consument bezocht en een ander nader toegelicht. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Consument toegezegd de gevraagde werkgeversverklaring te zullen verstrekken.

- 2.3 Op 15 juni 2014 heeft de adviseur Consument wederom bezocht en heeft Consument de door de adviseur ingevulde werkgeversverklaring ondertekend. Volgens de verstrekte werkgeversverklaring zou [Bedrijf] de werkgever zijn van mevrouw [Z].
- 2.4 Na ontvangst van de werkgeversverklaring heeft de Bank een onderzoek ingesteld naar de juistheid daarvan. Op 9 juli 2014 heeft een medewerker van de Bank Consument gebeld in verband met vragen over de werkgeversverklaring. Consument heeft tijdens het gesprek verklaard dat mevrouw [Z] werkzaam was bij [Bedrijf]. Bij e-mailberichten van 14 juli 2014 heeft de Bank Consument nadere vragen gesteld aangaande de verstrekte werkgeversverklaring.
- 2.5 Bij brief van 17 juli 2014 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens en de gegevens van [Bedrijf] voor een periode van acht jaar heeft opgenomen in het (interne) Incidentenregister en in het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR). De registratie vond plaats op 17 juli 2014. De Bank heeft ook aangifte gedaan. Daarnaast heeft de Bank ook de adviseur in beide registers geregistreerd.
- 2.6 De Bank heeft de bepalingen van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) onderschreven en is daaronder gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden persoonsgegevens vast te leggen in het daarbij behorende Externe Verwijzingsregister en het Incidentenregister.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen om zijn persoonsgegevens te verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR, althans dat de duur van opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR wordt verminderd.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
- Er is niet langer voldaan aan de voorwaarden voor opname in het Incidentenregister en het EVR. Een opname van Consument in de registers voor de duur van bijna 2,5 jaar is passend.
  - De opname voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister en het EVR is om verschillende redenen disproportioneel, te weten:
    - Consument heeft zich door de adviseur laten bewegen een werkgeversverklaring ten behoeve van mevrouw [Z] te verstrekken. Consument heeft zich daarbij verlaten op de juistheid van de door de adviseur gedane mededelingen. De adviseur heeft Consument verzekerd dat tegen de verstrekking geen enkel bezwaar bestond.
    - De door Consument in zijn hoedanigheid van bestuurder van [Bedrijf] verstrekte werkgeversverklaring had een beperkt financieel bereik, er lag geen oogmerk van eigen gewin aan ten grondslag.
    - De integriteit van Consument is door de eigen bankier als gevolg van de registratie in de registers ernstig op de proef gesteld.

- Consument heeft blijk gegeven van inzicht in de onjuistheid van zijn handelen ter zake de afgifte van de werkgeversverklaring. Consument is zich bewust van zijn eenmalige misstap en heeft meerdere malen spijt betuigd over de gang van zaken.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De klacht van Consument is niet behandelbaar. Omdat Consument in zijn klachtformulier uitsluitend verwijst naar het PIFI en geen koppeling aanbrengt met de Wet bescherming op de persoonsgegevens heeft Consument geen klacht die betrekking heeft op de uitvoering van de genoemde artikelen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en daarom is er geen sprake van een *Privacyklacht* als bedoeld in het Reglement. Daarnaast klaagt Consument niet in zijn hoedanigheid van natuurlijk persoon dan wel in privé.
  - De Bank heeft bij de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR voldaan aan de dubbele proportionaliteitstoets van het PIFI. Een werkgeversverklaring vervult een belangrijke functie in het maatschappelijk verkeer; alleen daarom al is de opname in beide registers gerechtvaardigd. De inkomensgegevens die blijken uit een werkgeversverklaring zijn voor een financiële instelling in belangrijke mate bepalend voor de hoogte van de te verstrekken financiering. Het is daarom van belang dat frauduleuze handelingen als de onderhavige, die het vertrouwen ondergraven, worden geregistreerd. Dat geldt ook vanwege de afschrikwekkende – generaal preventieve – werking die van registratie in het Incidentenregister en het EVR uitgaat. Daarbij geldt dat het afleggen van een onjuiste werkgeversverklaring ook heeft te gelden als een onrechtmatige daad en voorts kan leiden tot een strafrechtelijke veroordeling op grond van artikel 225 Wetboek van Strafrecht.
  - Daarnaast is niet gebleken dat Consument een voldoende concreet belang heeft bij zijn vordering. Het enige bezwaarpunt van Consument lijkt gelegen te zijn in de relatie met de huisbankier van [Bedrijf]. Van een belemmering in de bedrijfsvoering is overigens niet gebleken. De stelling dat Consument geen nieuwe financiële producten kan afsluiten is niet onderbouwd.

## **4. Beoordeling**

### *Beroep op niet-behandelbaarheid*

- 4.1 De Bank heeft in haar verweerschrift een beroep op niet-behandelbaarheid van de klacht van Consument gedaan. Ter zitting heeft de Bank dit verweer ingetrokken. Voor de volledigheid merkt de Commissie op dat zij uitsluitend oordeelt over de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR. De opname van de gegevens van [Bedrijf] in deze registers blijft derhalve buiten beschouwing.

### *De opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR*

- 4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument in zijn hoedanigheid van bestuurder van [Bedrijf] een onjuiste werkgeversverklaring heeft verstrekt ter ondersteuning van een hypotheekaanvraag van de heer [X] en mevrouw [Z] bij de Bank.

Daarnaast heeft Consument de juistheid van het door de Bank genomen besluit om hem en [Bedrijf] in het Incidentenregister en EVR op te nemen onderschreven. Consument stelt zich echter op het standpunt dat de registratie voor de duur van acht jaar disproportioneel is.

- 4.3 Op grond van het voorgaande zal de Commissie uitsluitend toetsen of voldaan is aan de dubbele proportionaliteitstoets (artikel 5.2.1 onder c PIFI).
- 4.4 Op grond van art. 5.2.1 onder c PIFI dient de Bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen 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 de betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de Bank die afweging te maken. De 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. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9.
- 4.5 De Bank heeft gemotiveerd aangevoerd dat en waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet registreren van zijn persoonsgegevens. De door Consument aangevoerde omstandigheid dat hij gedurende de registratie geen financiële producten, zoals een reisverzekering, kan afnemen maken deze registratie niet disproportioneel. Consument heeft verder geen omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Naar het oordeel van de Commissie is de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR gerechtvaardigd. Vgl. GC Kifid 2017-261, onder 4.8.
- 4.6 Het proportionaliteitsbeginsel kan vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 PIFI is opgenomen dat de duur van de registratie maximaal acht jaar is. De Commissie is van oordeel dat tegenover de door Consument aangevoerde omstandigheden een registratietermijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. Gelet op het feit dat Consument heeft erkend onjuist te hebben gehandeld, zowel in correspondentie als ter zitting zijn spijt heeft betuigd en door een financieel adviseur is overgehaald om de werkgeversverklaring te verstrekken, acht de Commissie een registratie in het EVR voor de duur van vijf jaar redelijk en proportioneel. Zij zal aan de Bank opleggen de registratie in het EVR tot die termijn te beperken. Hierbij merkt de Commissie wel op dat het feit dat Consument door een financieel adviseur is overgehaald om de werkgeversverklaring te verstrekken, hem overigens in geen enkel opzicht van zijn eigen verantwoordelijkheid ontslaat.

*De opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister*

4.7 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat de Bank de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot vijf jaar.

*Overige*

4.8 Ten overvloede merkt de Commissie op dat zij de motivering van de brief van de Bank van 17 juli 2014, waarin zij Consument bericht dat hij is opgenomen in het Incidentenregister en het EVR, onvoldoende acht. De Commissie is van oordeel dat de Bank in een dergelijke brief op zijn minst de gebeurtenis die heeft geleid tot opname, de gronden voor registratie alsmede een motivering voor de opnameduur in het Incidentenregister en EVR dient te vermelden.

## **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 registratie van Consument in het EVR en het Incidentenregister verkort van acht jaar naar vijf jaar en Consument dat schriftelijk bevestigt. Al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*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](http://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.*