

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-435
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mw. mr. J.W.M. Lenting en mr. A.P. Luitingh, leden en
mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Rabobank Nederland, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 juli 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Kredietaanvraag onder valse voorwendselen. Registratie Incidentenregister en EVR voor acht jaar. Consument heeft ermee ingestemd dat zijn vriendin een krediet op zijn naam zou aanvragen. De bankafschriften welke in het kader van de aanvraag waren ingediend bleken vervalst. Consument heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd. De Commissie is van oordeel dat gelet op de door de Bank geschetste omstandigheden opzegging relatie en registratie in het Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister van de persoonsgegevens van Consument terecht en proportioneel zijn. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank met een bijlage;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies; en
- de ter zitting door ABN AMRO Bank overgelegde brief van Consument van juli 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

Gelijktijdig is ook het geschil tussen Consument en ABN AMRO Bank N.V. behandeld ([2017-436])

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Begin juni 2016 is aan een dochteronderneming van de Bank een rekeningoverzicht gezonden in het kader van de aanvraag van een persoonlijke lening van € 10.000,- ten name van Consument.

- 2.2 Bij het beoordelen van het rekeningoverzicht zijn bij de Bank twijfels ontstaan over de echtheid hiervan.
- 2.3 De Bank heeft deze twijfels toen voorgelegd aan de bank die het rekeningafschrift had verstrekt.
- 2.4 Laatstgenoemde bank heeft geconstateerd dat het rekeningafschrift was gemanipuleerd. Er zijn een vijftal wijzigingen in het rekeningafschrift aangebracht, waaronder de aanpassing van de afboeking van de huurbetaling (van €1.700,- gewijzigd in € 350,-) en de aanpassing van de bijboeking van salarisbetaling (van € 240,36 gewijzigd in € 1.827,81).
- 2.5 Gelet op het voorgaande heeft de Bank de lening niet verstrekt.
- 2.6 De Bank heeft aangifte van fraude gedaan.
- 2.7 Bij brief van 18 juli 2016 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat zij op basis van de gebeurtenissen de persoonsgegevens van Consument voor maximaal 8 jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister en het bijbehorend Extern Verwijzingsregister (EVR), alsmede het Intern Verwijzingsregister (IVR).
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 2:24a BW). als ook de bij de Rabobank Nederland aangesloten banken.

(...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 (...) 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 klacht 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.”

2.8 De Bank heeft de bancaire relatie met Consument beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert onmiddellijke verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie, IVR en het Incidentenregister en het daarbij behorende EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2** Deze vordering steunt kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
Gedurende de schriftelijke fase bij Kifid heeft Consument zich op het standpunt gesteld geen kredietaanvraag bij de dochtermaatschappij van de Bank te hebben gedaan. Hij heeft geen rekeningafschriften vervalst. Het handschrift en de handtekening op het aanvraagformulier zijn aantoonbaar niet van Consument. Consument betwist dat hij op 12 juli 2016 telefonisch heeft verklaard de kredietaanvraag te hebben gedaan en de rekeningafschriften te hebben gedownload, geprint en te hebben verstuurd. Consument is door het voorval ernstig in zijn belangen geschaad. Ten tijde van het voorval was hij werkzaam bij een andere bank, welke zijn contract niet heeft voortgezet en ook een hypotheekaanvraag is op grond van de registratie afgewezen.
- 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 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister heeft mogen opnemen. De Bank heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het PIFI.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekkingen gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het PIFI in artikel 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen ('opzet te misleiden'). Vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.3 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.3 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de persoonsgegevens van Consument geregistreerd moeten worden in het EVR omdat hij onder valse voorwendselen de dochtermaatschappij van de Bank heeft bewogen, dan wel heeft gepoogd te bewegen, tot het verstrekken van een lening van € 10.000,-. Dit voorval doet afbreuk aan de continuïteit en integriteit van de Bank en de financiële sector. Ter zitting heeft zij toegelicht dat zij hierbij geen grond ziet de registratietermijn te verlagen. Zij heeft hierin meegewogen dat Consument tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd en het krediet ten gunste van zijn eigen rekening zou komen. Daarnaast heeft zij ter zitting toegelicht dat is gebleken dat Consument na het voorval meerdere pogingen heeft ondernomen om elders krediet te verkrijgen. Ook dit strookt niet met de stelling dat hij geen krediet nodig had. Nu Consument zelf als financieel adviseur werkzaam was had van hem meer integriteit verwacht mogen worden.
- 4.4 Bij beoordeling van de vraag of de feiten een gegronde verdenking van fraude door Consument opleveren neemt de Commissie het volgende in overweging. Tegenover de onderzoeker van de fraudeafdeling van de Bank heeft Consument aanvankelijk erkend dat hij een kredietaanvraag had ingediend en het ingezonden bankafschrift zelf had gedownload en geprint. Gedurende de schriftelijke procedure bij Kifid heeft Consument dit betwist en ontkend op de hoogte te zijn geweest van de kredietaanvraag. Ter zitting heeft Consument erkend dat hij van de kredietaanvraag op de hoogte was. Hij heeft desgevraagd toegelicht dat zijn vriendin geld nodig had en dat hij ermee heeft ingestemd dat zij uit zijn naam een krediet aan zou vragen. Zij had volledige toegang tot zijn rekeninggegevens. Zelf had hij voldoende spaargeld en helemaal geen lening nodig. Hij heeft het aanvraagformulier nooit gezien. Na het voorval heeft hij zijn, inmiddels ex-, vriendin niet meer gesproken.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat hieruit de conclusie volgt dat Consument tegenstrijdig heeft verklaard over de gebeurtenissen. Ervan uitgaande dat zijn verklaring ter zitting juist is geweest, stelt de Commissie vast dat Consument op de hoogte was van de kredietaanvraag, hiermee akkoord was en bovendien zijn (bank)gegevens ter beschikking heeft gesteld aan zijn vriendin en haar de mogelijkheid heeft verschaft zijn bankafschriften te downloaden. De Commissie acht het niet waarschijnlijk dat onduidelijk is gebleven voor welk doel de lening was bestemd, terwijl Consument wel toestemming heeft gegeven voor de aanvraag van de lening waarvan hij zelf debiteur was. Gelet op het voorgaande stelt de Commissie vast dat Consument medeplichtig is geweest aan fraude.
- 4.6 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het PIFI is voldaan. Op grond van art. 5.2.1 onder c van het PIFI dient de Bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene 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 Bank.
- 4.7 De Bank heeft gemotiveerd aangevoerd (zie 4.3) waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.
- 4.8 *Registratie Incidentenregister*
Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.
- De opname van de persoonsgegevens van Consument in de interne registers*
- 4.9 Vervolgens zal de Commissie de vraag bespreken of de Bank gerechtigd was de persoonsgegevens van Consument intern te registreren. Op interne registraties is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI) van toepassing. Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Gegevensverwerking is zorgvuldig, indien de persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt.
- 4.10 Dit vereiste is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie.

Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, die haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken.

- 4.11 De Commissie heeft onder 4.3-4.4 overwogen dat de omstandigheden kunnen worden aangemerkt als een Incident in de zin van artikel 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde ‘gebeurtenis’ wordt bedoeld de ‘gebeurtenis’ in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI. Het bovenstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis en de Bank derhalve de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.
- 4.12 Gelet op het voorgaande stond het de Bank vrij haar relatie met Consument overeenkomstig haar Algemene Voorwaarden op te zeggen.
- 4.13 Dit alles brengt mee dat de vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt.

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.