

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-616
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden
en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Kredietverstrekker
Datum uitspraak : 18 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een kredietaanvraag gedaan en daarbij bankafschriften verstrekt waaruit hij de gegevens van zijn tweede woning verwijderd heeft. Kredietverstrekker heeft Consument daarop geregistreerd in frauderegisters (EVR en Incidentenregister). De Commissie oordeelt dat bewerkelijk knip- en plakwerk, waarvoor geen plausibele verklaring gegeven is, voldoende grond is voor het oordeel dat dit werk bedoeld was om Kredietverstrekker te misleiden. De vordering de registraties te verwijderen wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier ;
- het verweerschrift van Kredietverstrekker;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Kredietverstrekker

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft twee panden in bezit, waarvoor hij hypothecaire geldleningen heeft afgesloten. Dit betreft zijn woonhuis en een pand dat Consument verhuurt, waaruit hij inkomsten genereert.
- 2.2 Consument wenste in 2016 één van deze hypothecaire geldleningen over te sluiten ten einde zijn hypotheekrente te verlagen. De vergoeding die hij daarvoor verschuldigd zou zijn, heeft hij gedeeltelijk getracht te financieren met een doorlopend krediet van Kredietverstrekker.

- 2.3 In oktober 2016 heeft Consument bij De Nederlandse Kredietmaatschappij (hierna: Bemiddelaar) het verzoek neergelegd voor de aanvraag van een krediet groot € 15.100,- bij Kredietverstrekker. Van Bemiddelaar heeft Consument een e-mail ontvangen, waarin aan hem een voorstel werd gedaan door Kredietverstrekker. Deze e-mail bevatte de door Consument te ondertekenen kredietovereenkomst.
- 2.4 Daarnaast bevatte de e-mail van Bemiddelaar de volgende passage ten aanzien van de bescheiden die Kredietverstrekker van Consument nodig had om de aanvraag te beoordelen:

De volgende stukken zijn nodig voor een compleet bankdossier:

1. Een kopie van een geldig legitimatiebewijs (Paspoort of Nederlands rijbewijs), indien Nederlandse identiteitskaart of nieuw rijbewijs/paspoort graag ook de achterzijde kopiëren.

2. Een kopie van uw meest recente salarisstrook (niet ouder dan 2 maanden).

3. Een kopie van uw arbeidsovereenkomst.

4. Kopie of print van een recent en volledig bankafschrift van de incassorekening, met uw Naam, Adres en Woonplaats (NAW) gegevens, het saldo en de eventuele limiet (zijnde niet ouder dan 2 maanden) bevattende:

1. De bijschrijving van uw salaris

2. de afschrijving van uw maandelijkse hypotheek lasten

Op het bankafschrift dienen alle gegevens duidelijk leesbaar te zijn. S.v.p. geen doorhalingen. Indien internetafschriften graag de laatst beschikbare versie van een compleet gedownload internetafschrift (pdf).

of een selectie van een volledige maand voorzien van uw NAW gegevens, saldo en limiet. In de bijlage bankafschrift downloaden staat per bank beschreven hoe u kunt downloaden.

- 2.5 Consument heeft een overzicht van zijn rekeningafschriften bij Rabobank ingezonden van de periode vanaf 28 september 2016 tot en met 12 oktober 2016. Uit dat overzicht heeft hij een achttal transacties verwijderd, die te maken hebben met het verhuurde pand.
- 2.6 Op 28 oktober 2016 heeft Kredietverstrekker Consument laten weten dat zij de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Daarna heeft een telefoongesprek met Consument plaatsgevonden op 31 oktober 2016 waarin Consument om uitleg is gevraagd en heeft Consument op 1 november 2016 bezwaar gemaakt tegen de registratie. Op 25 november 2016 heeft Kredietverstrekker Consument laten weten dat Consument voor de duur van vijf jaar is geregistreerd.

- 2.7 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Kredietverstrekker was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: Protocol) van toepassing. In dit protocol wordt onder meer 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.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) incident.

(...)

3.1.2

Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.

(...)

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 vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financieel 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 Extern Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert verwijdering van de registratie van zijn gegevens uit het Incidentenregister en EVR, alsmede schadevergoeding van € 600,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Er is niet voldaan aan de vereisten die een registratie van de gegevens van Consument rechtvaardigen. Voorts heeft Kredietverstrekker Consument geregistreerd zonder dat zij zorgvuldig onderzoek heeft gedaan naar de verdenking en zonder dat Consument de gelegenheid is geboden de verdenking te weerleggen en zijn lezing van de feiten te geven. Aldus heeft Kredietverstrekker het beginsel van hoor en wederhoor geschonden. Wanneer Kredietverstrekker het beginsel van hoor en wederhoor had toegepast, dan zou de conclusie zijn geweest dat geen sprake was van een gegronde verdenking van fraude. Hij heeft daartoe gesteld dat (i) zijn contactpersoon bij Bemiddelaar had aangegeven dat de tweede woning niet hoefde te worden opgegeven, (ii) uit de opgave van kosten en uitgaven van de tweede woning zou zijn gebleken dat de verhuur per saldo baten oplevert, en (iii) hij zich heeft gehouden aan de eisen zoals die door Kredietverstrekker worden gesteld. Laatstgenoemde stelling heeft Consument onderbouwd door erop te wijzen dat hij, zoals uit de e-mail die is opgenomen in overweging 2.4 blijkt, een selectie van een volledige maand mocht opgeven.

Verweer van Kredietverstrekker

- 3.3 Kredietverstrekker heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR

- 4.1 De Commissie stelt vast dat in de klachtuiting van Consument centraal staat dat zijn persoonsgegevens niet verwerkt mochten worden in het Incidentenregister en het EVR. De bank heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens conform het Protocol te handelen. Gelet op de mogelijk verstrekende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

De vereisten die het Protocol in art. 5.2.I 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. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.

- 4.2 Consument heeft aangevoerd dat hij uit de hiervoor onder overweging 2.4 opgenomen e-mail van Bemiddelaar kon afleiden dat door hem een selectie mocht worden gemaakt van een maand. Hij heeft gesteld te hebben gehandeld binnen de bandbreedte die hem door Kredietverstrekker gegeven werd. Verder heeft Consument ter staving van zijn standpunt aangevoerd dat Bemiddelaar hem zou hebben medegedeeld dat de lasten en opbrengsten van de tweede hypotheek irrelevant waren voor de aanvraag van het krediet.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de verwijdering van transacties uit het rekeningafschrift een bewerkelijk proces is geweest. Niet valt niet in te zien – en Consument heeft daarvoor ook geen overtuigende verklaring gegeven - waarom de transacties ten aanzien van de tweede woning werden verwijderd. De stelling van Consument dat Bemiddelaar zou hebben medegedeeld dat de lasten en opbrengsten van de tweede hypotheek niet ter zake deden (een op zichzelf onaannemelijke stelling die Kredietverstrekker bovendien heeft betwist) verklaart niet waarom Consument de transacties niet gewoon heeft laten staan in plaats van over te gaan tot ingewikkeld plak- en knipwerk. Naar het oordeel van de Commissie is geen plausibele andere verklaring gegeven door Consument. Reeds de verwijdering van de transacties biedt, bij gebreke van een andere plausibele verklaring, voldoende grond voor het oordeel dat dit is bedoeld om Kredietverstrekker te misleiden.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie levert het door manipuleren van gegevens waarnaar in de aanvraag van krediet wordt gevraagd in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel Kredietverstrekker als de financiële sector als zodanig. Immers worden door dergelijke handelingen potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild en het terugbetalingsrisico voor Kredietverstrekker vergroot.
- 4.5 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.I onder a en b PIFI is voldaan. Op grond van art. 5.2.I onder c van het Protocol dient Kredietverstrekker bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij 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 Kredietverstrekker.

- 4.6 Kredietverstrekker heeft gemotiveerd aangevoerd 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 de hiervoor uiteengezette omstandigheden in deze zaak, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie niet disproportioneel maken. Kredietverstrekker heeft de belangen van Consument wel meegewogen in zijn besluit over de duur van de registratie en de gegevens van Consument in plaats van de maximale duur van acht jaar, voor de duur van vijf jaar in het EVR opgenomen. Consument heeft geen bezwaar gemaakt tegen de registratieduur, deze duur komt de Commissie niet onredelijk voor. De Commissie is van oordeel dat Kredietverstrekker zodoende voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Consument en acht de duur van de EVR-registratie van vijf jaar proportioneel.

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. Kredietverstrekker heeft niet gesteld dat, en zo ja op welke gronden, de duur van de incidentenregistratie langer is dan de duur van de registratie in het EVR. Indien de gegevens voor een langere duur dan vijf jaar in het Incidentenregister zijn opgenomen geldt dat kredietverstrekker deze registratie, op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot vijf jaar. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen.

Hoor en wederhoor

- 4.8 Consument heeft zich voorts op het standpunt gesteld dat kredietverstrekker het beginsel van hoor- en wederhoor niet heeft nageleefd. De Commissie overweegt dat – hoewel dit niet uit het PIFI volgt – tot de eisen die aan een zorgvuldig onderzoek kunnen worden gesteld, onder andere behoort dat Kredietverstrekker Consument, in geval van verdenking van fraude, confronteert met zijn verdenking en Consument hoort en in staat stelt om de verdenking te weerleggen en zijn lezing van de feiten te geven, alvorens (eventueel) tot registratie over te gaan (Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-046). Immers, ook in gevallen waarin op het eerste gezicht ogenschijnlijk evident sprake lijkt van fraude, kan die verdenking ongegrond blijken te zijn in het licht van de lezing van de feiten die de betrokkene geeft (vgl. Rechtbank Limburg 13 juni 2013, ECLI:NL:RBLIM:2013:4232, Hof 's-Hertogenbosch 22 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5335). De Commissie overweegt ten slotte dat het in lijn met hetgeen Consument heeft aangevoerd inderdaad niet juist is geweest dat Kredietverstrekker niet eerst het beginsel van hoor en wederhoor heeft toegepast voordat Kredietverstrekker Consument er op 28 oktober 2016 van op de hoogte bracht diens gegevens te hebben geregistreerd. Echter, op 31 oktober 2016 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden waarin Consument uitleg heeft kunnen geven over de wijze waarop de afschriften zijn aangepast. Naar aanleiding van dat gesprek en de e-mail van Consument op 1 november 2016 heeft registratie van de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar plaatsgevonden.

De Commissie acht dat Kredietverstrekker daarmee haar eerdere fout afdoende hersteld heeft. Zoals in het bovenstaande is vastgesteld is uiteindelijk niet gebleken van de ongegrondheid van de verdenking tegen Consument. Dit brengt dan ook geen verandering in de beslissing.

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.