

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-078
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden
en mevrouw mr. A. de Vette, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen 'Santander'
Datum uitspraak : 31 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. De persoonsgegevens van Consument zijn door Santander opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor een periode van acht jaar, aangezien Consument onder valse voorwendselen heeft getracht Santander te bewegen hem een persoonlijke lening ter hoogte van € 8.000,- te verstrekken. De Commissie is van oordeel dat de Bank over mocht gaan tot opname in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. De Commissie ziet geen aanleiding om de registratieduur te verkorten. 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:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlage;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Santander met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Santander met bijlagen; en
- de brief van Santander d.d. 4 oktober 2017 met bijlage.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 1 november 2015 is Consument zijn paspoort verloren. Op 10 november 2015 heeft Consument aangifte gedaan van de vermissing van zijn identiteitsbewijs. Hiertoe is een proces-verbaal opgemaakt.
- 2.2 Op 2 juli 2016 is er op naam van Consument online een persoonlijke lening ter hoogte van € 8.000,- aangevraagd bij Santander.

Ten behoeve van de aanvraag is er via de website informatie gedeeld. Gelijktijdig werd verzocht om het kredietbedrag ineens uit te betalen op de bankrekening van Consument bij ING Bank N.V. met bankrekeningnummer [X]. De financieringsaanvraag werd voorlopig goedgekeurd door Santander.

- 2.3 Ten behoeve van definitieve acceptatie van deze aanvraag werd door Santander aanvullende informatie verlangd, waaronder salarisspecificaties alsmede rekeningoverzichten van ING Bank N.V. Deze zijn tezamen met de getekende kredietovereenkomst verstrekt aan Santander.
- 2.4 Bij de beoordeling van de informatie ten behoeve van de definitieve aanvraag van de kredietovereenkomst zijn er bij Santander twijfels ontstaan omtrent de echtheid van de overgelegde documenten. Santander heeft de juistheid van de rekeningafschriften vervolgens geverifieerd bij ING Bank N.V.
- 2.5 De veiligheidsafdeling van laatstgenoemde bank heeft geconstateerd dat de rekeningafschriften gemanipuleerd waren en een en ander aan Santander bevestigd. Er waren wijzigingen in de rekeningafschriften aangebracht, waaronder mutaties van de bijboekingen van salarisbetalingen ter hoogte van € 2.729,98 alsmede € 2.140,25. Deze salarisstortingen zijn nimmer bijgeboekt op het bankrekeningnummer van Consument.
- 2.6 Daarnaast is uit onderzoek van de afdeling Veiligheidszaken van Santander gebleken dat de salarisspecificaties eveneens gefalsificeerd waren. De afdeling Veiligheidszaken van Santander heeft hiertoe contact opgenomen met ING Bank N.V. Naar aanleiding van contact tussen Santander en ING Bank N.V. heeft laatstgenoemde bank de bancaire relatie met Consument beëindigd.
- 2.7 Gelet op het voorgaande heeft Santander geweigerd om de persoonlijke lening te verstrekken aan Consument.
- 2.8 Op 1 augustus 2016 heeft Santander aangifte gedaan van het voorval bij de politie. Hiertoe is een proces-verbaal opgemaakt.
- 2.9 Bij brief van 1 augustus 2016 heeft Santander bovendien aan Consument medegedeeld dat zij op basis van de gebeurtenissen de persoonsgegevens van Consument voor acht jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR').
- 2.10 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'het PIFI') is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

“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 het 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

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt nimmer een kredietaanvraag bij Santander te hebben gedaan. Voorts heeft hij geen documenten vervalst. Het handschrift en de handtekening op de kredietovereenkomst zijn niet van Consument afkomstig. Bovendien is het niet Consument geweest die op 2 augustus 2016 telefonisch contact heeft gehad met Santander.
- Dat het telefoonnummer en het e-mailadres als vermeld op de aanvraag voor een persoonlijke lening eveneens bekend zijn bij ING Bank N.V. in het kader van de bankrekening die Consument aldaar aanhoudt, impliceert niet dat hij gefraudeerd zou hebben. Het ING werkt immers met TAN-codes die door een derde mogelijk anderszins zijn gebruikt om zijn gegevens op zijn internetbankierenaccount te wijzigen.
- Consument heeft tijdig aangifte gedaan van de vermissing van zijn identiteitsbewijs. Hiertoe is een proces-verbaal opgemaakt. Dat de opgave van vermissing van zijn identiteitsbewijs kennelijk niet in het Verificatie Informatie Systeem van het Bureau Krediet Registratie stond geregistreerd, kan niet voor rekening en risico van Consument komen.
- Door de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daarbij behorende EVR wordt Consument ernstig in zijn belangen geschaad. Onjuist en ten onrechte wordt hij nu immers bestempeld als een potentieel gevaar voor ander financiële instellingen.
- Het had op de weg van Santander gelegen om contact op te nemen met Consument indien zij twijfels had omtrent de echtheid van de overgelegde documenten teneinde de juistheid te verifiëren. Dit heeft Santander nagelaten, hetgeen haar kan worden verweten.

- Consument heeft het vermoeden dat een groep personen uit zijn directe omgeving de aanvraag voor een kredietovereenkomst heeft gedaan. Consument geeft aan dat hij een spontane jongen is die gul en open is naar mensen. Hij ontvangt veel vrienden en familie thuis. Zij hebben aldaar toegang gehad tot de gegevens van Consument. Mogelijkerwijs hebben zij zijn telefoon onderschept waarbij zijn contactgegevens zijn gewijzigd. Bovendien hebben zij toegang gehad tot het internetbankierenaccount van Consument. Daarnaast bestaat de kans dat zij zijn post hebben onderschept. Het is immers praktisch mogelijk om deze van buitenaf uit zijn brievenbus te halen. Tot slot hebben zij zijn pinpas wellicht gedupliceerd en konden zij hiermee desgewenst het bedrag van zijn rekening opnemen. Het had op de weg van Santander gelegen om een en ander uitvoerig te onderzoeken alvorens zij tot de registratie in het Incidentenregister en het EVR zou overgaan.

Verweer van Santander

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

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Santander de persoonsgegevens van Consument dient te verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Op grond van artikel 4.1.1 van het PIFI kan Santander naar aanleiding van een Incident in de zin van artikel 2 PIFI de gegevens van een persoon in haar register opnemen indien daarmee de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en de financiële sector in zijn geheel worden gewaarborgd. Gelet op de mogelijk verstrekkingen gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol 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 ('opzet tot misleiding') moeten vormen. Er moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Enkele verdachte omstandigheden zijn voor opname in het EVR onvoldoende. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4., Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.3 Santander geeft aan dat zij de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd in het EVR omdat hij onder valse voorwendselen heeft getracht haar te bewegen hem een persoonlijke lening ter hoogte van € 8.000,- te verstrekken. Dit voorval doet afbreuk aan de continuïteit en integriteit van Santander en de financiële sector als geheel. Zij heeft hierin meegewogen dat het krediet ten gunste van de bankrekening van Consument zou komen indien zij de kredietaanvraag had geaccepteerd.

Volgens Santander valt niet in te zien welk voordeel een derde heeft bij het falsificeren van dergelijke documenten enkel en alleen om te bewerkstelligen dat Consument een bedrag ter hoogte van € 8.000,- op zijn bankrekening gestort zou krijgen en aan een kredietovereenkomst gebonden zou zijn. Daarnaast zou de vermeende derde beschikking moeten hebben gehad over – onder meer – een kopie van zijn paspoort, zijn adres- en contactgegevens, zijn bankgegevens en toegang moeten hebben tot zijn mobiele telefoon. Bovendien zou de door Consument gesuggereerde derde tussen de opgegeven datum van ontdekking van vermissing van het paspoort op 1 november 2015 en de datum van het laatste bankafschrift van 26 juli 2016 beschikking moeten hebben gehad over de voornoemde informatie. Dit behelst een periode van negen maanden waarin de derde zonder medeweten en medewerking van Consument zou hebben geacteerd. Santander acht dit zeer onaannemelijk. Tot slot zou de door Consument veronderstelde fraudeur de handtekening van Consument zeer goed moeten kunnen namaken. Gelet op de hoge mate van onwaarschijnlijkheid van het voorgaande is er volgens Santander derhalve sprake van een gegronde verdenking van fraude waardoor zij heeft mogen overgaan tot opname van de gegevens van Consument in het EVR. Consument heeft Santander immers opzettelijk misleid.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat de onder het feitenrelaas opgenomen feiten een gegronde verdenking van fraude opleveren. Consument was de begunstigde van het aangevraagde krediet. Met Santander acht de Commissie het ongeloofwaardig dat een derde toegang heeft gehad tot dergelijke persoonlijke en verstrekkende gegevens van Consument waardoor de kredietaanvraag kon worden verricht. De Commissie acht de verklaring van Consument dat een persoon of een groep personen uit zijn directe omgeving de kredietaanvraag heeft gedaan niet aannemelijk. Met name de opmerkingen omtrent het dupliceren van zijn pinpas, het afhandig maken van de post alsmede de toegang tot zijn mobiele telefoon en internetbankierenaccount zijn zeer twijfelachtig. De Commissie acht het onaannemelijk dat de kredietaanvraag Consument zou zijn ontgaan. De verklaring die Consument heeft aangevoerd is niet toereikend voor de geschetste gang van zaken. Dit te meer nu Consument heeft nagelaten een en ander te onderbouwen.
- 4.5 Ten aanzien van de handtekening op de kredietovereenkomst overweegt de Commissie als volgt. De door Consument getekende kredietovereenkomst is een onderhandse akte in de zin van artikel 157 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: 'Rv'). Artikel 159 lid 2 Rv bepaalt vervolgens dat een onderhandse akte waarvan de ondertekening door de partij, tegen welke zij dwingend bewijs zou leveren, stellig wordt ontkend, geen bewijs oplevert, zolang niet bewezen is van wie de ondertekening afkomstig is. De wetgever heeft getracht hiermee een aanknopingspunt te bieden om op een relatief simpele wijze een (valse) handtekening te kunnen betwisten. Het is zodoende niet noodzakelijk om deze stellige ontkenning nader te onderbouwen. Indien de ontkenning echter ongeloofwaardig wordt vanwege het verweer dat daartegen wordt gevoerd, moet er meer aangevoerd worden om van een "stellige ontkenning" te kunnen blijven spreken (zie Rechtbank Overijssel 8 mei 2013, ECLI:NL:RBOVE:2013:CA2970).

- 4.6 Consument heeft in het onderhavige geval slechts ontkend dat de handtekening onder de kredietovereenkomst van hem afkomstig is. Naar het oordeel van de Commissie is hiermee geen sprake van “een stellige ontkenning” als bedoeld in artikel 159 lid 2 Rv. Santander heeft immers aangegeven dat de handtekening op de overeenkomst qua vorm overeenkomt met de handtekening van Consument op andere documenten, zoals zijn paspoorten en diverse correspondentie. Santander geeft bovendien aan dat duidelijk zichtbaar is dat de handtekening in een vloeiende beweging is gezet. De Commissie oordeelt dat het op de weg van Consument had gelegen om in te gaan op de argumenten die Santander heeft aangedragen voor haar stelling dat de handtekening wel door hem is gezet. De simpele ontkenning dat Consument de handtekening niet heeft gezet, voldoet niet en Consument had daaromtrent meer moeten verklaren.
- 4.7 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Dit 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 Santander bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken, waarbij de belangen van de betrokkene meegewogen dienen te worden. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016- 302, onder 4.9. Nu Consument verwijdering van de registratie vordert dan wel wenst dat de duur daarvan wordt ingekort, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Santander.
- 4.8 Santander heeft gemotiveerd aangevoerd waarom zij de registratieduur proportioneel acht. Volgens Santander zijn opzettelijke vervalsingen in aanvraagddocumenten ten behoeve van kredietovereenkomsten als zeer zwaarwegende vergrijpen te kwalificeren. Zij heeft hiertoe aangifte gedaan bij de politie. Derhalve heeft Santander de maximale registratietermijn van acht jaar gehanteerd. Slechts wanneer sprake zou zijn van erkenning van de falsificatie(s) dan wel uitzonderlijke omstandigheden die tot de vervalsing hebben geleid, bestaat er voor Santander eventueel aanleiding om over te gaan tot een kortere registratie. Consument blijft echter volharden in zijn ontkenning en heeft volgens Santander geen omstandigheden geschetst dan wel redenen aangedragen waarom de proportionaliteitsafweging in zijn geval anders zou moeten uitvallen. Het belang van de financiële sector bij registratie weegt derhalve zwaarder dan het belang van Consument bij het niet registreren van zijn persoonsgegevens.
- 4.9 Met Santander is de Commissie van oordeel dat de hiervoor geschetste factoren, 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. Consument heeft geen omstandigheden aangedragen die maken dat hij onevenredig hard wordt geraakt of kan worden geraakt door de registratie. De Commissie acht de duur van de registratie van acht jaar derhalve redelijk en proportioneel.

Registratie Incidentenregister

4.10 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 PFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

4.11 Dit alles brengt mee dat de vorderingen niet voor toewijzing in aanmerkingen komen.

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.