Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0791

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A. Boer, leden en mr. F.M.M.L. Flesken, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 januari 2022
Ingediend door	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ALFAM Holding N.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Alfam
Datum uitspraak	21 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Alfam heeft de persoonsgegevens van de consumenten voor de duur van acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR, het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, omdat zij meent dat de consumenten valse stukken hebben opgemaakt in verband met een kredietaanvraag. De consumenten vorderen verwijdering van de registraties in het Incidentenregister en het EVR. Volgens de consumenten is sprake van identiteitsfraude; iemand anders heeft met hun gegevens het krediet aangevraagd en de valse stukken opgemaakt. De commissie oordeelt dat voldoende vaststaat dat de consumenten zich hebben schuldig gemaakt aan valsheid in geschrifte en poging tot oplichting. De consumenten hebben onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de door hen aangedragen derde de stukken heeft vervalst. Vordering afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de namens de consumenten ingediende klachtbrief; 3) het namens Alfam ingediende verweerschrift; 4) de namens de consumenten ingediende repliek, 5) de namens Alfam ingediende dupliek; 6) de namens Alfam ter zitting ingediende pleitnota en 7) de reactie namens Alfam op enkele na de hoorzitting door de commissie gestelde vragen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 juli 2022. Op de hoorzitting was een van de consumenten digitaal aanwezig, samen met de door professioneel gemachtigde mr. L.F.M. Meles, advocaat en kantoor houdende te Almere. Namens Alfam waren aanwezig: [naam 3], medewerker afdeling fraudepreventie en professioneel gemachtigde mr. J. Penders, advocaat en kantoor houdende te Nijmegen.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 7 oktober 2020 is op naam van de consumenten online een krediet bij Alfam aangevraagd voor een bedrag van € 75.000,-. Bij de kredietaanvraag zijn ter onderbouwing van het inkomen onder andere bankafschriften, een werkgeversverklaring en een huurovereenkomst meegestuurd. Eén van de bankafschriften vermeldt handgeschreven: "*Naast peda[g]oog doe ik ook gastouder/oppas als extra inkomen*". Volgens de aanvraag willen consumenten met de lening bestaande kredieten en leningen aflossen ter waarde van € 60.946,-. Het overige geld dient te worden bijgeschreven op de bankrekening van een van de consumenten.

2.2 Eveneens op 7 oktober 2020 heeft Alfam in het kader van de kredietaanvraag het register van het Bureau Krediet Registratie ('BKR') geraadpleegd. Alfam is toen ook nagegaan of de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd waren in het Extern Verwijzingsregister ('EVR'). Omdat deze controles geen bijzonderheden opleverden, is de aanvraag voorlopig goedgekeurd.

2.3 Op 8 oktober 2020 heeft Alfam een voorlopige kredietovereenkomst naar de consumenten gestuurd. Op 9 oktober 2020 is de overeenkomst digitaal door beide consumenten ondertekend via iDIN.

2.4 Bij de beoordeling van de door de consumenten ingediende stukken heeft Alfam een licht afwijkend lettertype op de bankafschriften geconstateerd. Op 9 oktober 2020 heeft Alfam de melding ontvangen dat de consumenten gedurende de kredietaanvraag door een andere financiële instelling in het EVR zijn geregistreerd. Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (verder 'CACFN') heeft de persoonsgegevens van de consumenten in het EVR geregistreerd, omdat bankafschriften waren aangepast en het dienstverband van een van de consumenten fictief was. Hierna heeft Alfam bij ING Bank N.V. (hierna 'ING') navraag gedaan of de ontvangen bankafschriften waren aangepast. ING heeft dit bevestigd.

2.5 Bij brief van 21 december 2020 heeft Alfam de consumenten bericht dat zij zich op het standpunt stelt dat de consumenten zich schuldig hebben gemaakt aan valsheid in geschrifte en fraude c.q. oplichting. Alfam heeft de kredietaanvraag afgewezen en de persoonsgegevens van de consumenten voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd.

2.6 Alfam heeft de persoonsgegevens van de consumenten ook voor acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern verwijzingsregister opgenomen.

2.7 De consumenten hebben een kortgedingprocedure gevoerd tegen InterBank N.V. (dochteronderneming van CACFN, verder 'InterBank') in een vergelijkbare zaak. In die zaak hebben de consumenten gevorderd dat InterBank de gedane interne en externe registraties verwijdert, dan wel de duur daarvan verkort. De voorzieningenrechter heeft bij vonnis van 10 mei 2021 geoordeeld dat de vorderingen van de consumenten moeten worden afgewezen, omdat InterBank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de consumenten zich schuldig hebben gemaakt aan poging tot oplichting en valsheid in geschrifte. De voorzieningenrechter heeft aan zijn oordeel het volgende ten grondslag gelegd. De consumenten hebben geen logische verklaring gegeven voor het feit dat bij de kredietaanvraag steeds het e-mailadres van een van hen is gebruikt. Zij hebben zonder enige onderbouwing verklaard dat een derde de kredietaanvraag heeft gedaan. Anders dan zij stellen kan vanaf de computer niet automatisch op de website van ING worden ingelogd. Hiervoor is ook een persoonlijke code nodig. Het is niet geloofwaardig dat bij de consumenten thuis een boekje met wachtwoorden en codes rondslingert. Daarnaast ligt het niet voor de hand dat een derde zou verzoeken om het bedrag op de bankrekening van een van de consumenten te storten, zonder dat deze derde daar profijt van heeft, aldus nog steeds de voorzieningenrechter. De voorzieningenrechter heeft het betoog van de consumenten dat zij door toedoen van InterBank hun onschuld niet meer kunnen bewijzen omdat InterBank pas in januari 2021 duidelijkheid heeft gegeven, verworpen. In dit verband heeft de voorzieningenrechter overwogen dat InterBank op 8 oktober 2020 twee keer telefonisch contact heeft gehad met iemand die de telefoon van een van de consumenten gebruikte. InterBank heeft deze persoon geconfronteerd met de onregelmatigheden die bij de kredietaanvraag waren geconstateerd. Ook heeft de voorzieningenrechter in dit verband overwogen dat InterBank reeds op 12 oktober 2020 de (valse) stukken die zij ten behoeve van de kredietaanvraag had ontvangen, aan de consumenten heeft verstrekt.

2.8 De consumenten hebben Alfam verzocht de registraties ongedaan te maken. Ter onderbouwing van dit verzoek heeft hun vertegenwoordiger per e-mail van 20 juli 2021 een verklaring van een derde (met daarbij een kopie van het paspoort van diegene) overgelegd, die ten tijde van de kredietaanvragen bij Alfam (en InterBank) bij de consumenten in huis zou hebben gewoond. Daarin verklaart de derde dat zij een aantal leningen op naam van de consumenten heeft aangevraagd. Zij zou in de bankomgeving van de consumenten bankafschriften hebben gedownload. De benodigde codes heeft zij stiekem afgekeken, maar die codes (en inloggegevens) waren ook te vinden in een agenda die in de woonkamer van de consumenten lag. Zij geeft aan dat zij de bankafschriften zodanig heeft gewijzigd dat de consumenten in aanmerking zouden komen voor een lening. Met dat doel zou zij ook de hoogte van de huur en het inkomen van de consumenten hebben veranderd op de bankafschriften. Scans van de paspoorten van de consumenten heeft zij gevonden op hun computer. Verder zou zij een medewerker van InterBank telefonisch hebben gesproken, waarbij zij zich heeft voorgedaan als zijnde een van de consumenten.

De derde brengt nadrukkelijk naar voren dat de consumenten in het geheel niet betrokken waren bij de kredietaanvragen. E-mails van Alfam en InterBank heeft zij telkens verwijderd uit de inboxen van de consumenten.

2.9 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun klacht bij Kifid een afschrift van e-mailverkeer tussen hen en de voornoemde derde overgelegd. Dat e-mailverkeer vangt aan met de vraag van een van de consumenten of de derde bekend is met twee leningen die op naam van de consumenten zijn aangevraagd. De derde bevestigt vervolgens dat zij dit heeft gedaan, omdat zij zich machteloos en verantwoordelijk richting haar gezin voelde. Zij geeft aan nu te bekennen, omdat de consumenten veel voor haar hebben betekend. Vervolgens legt zij uit hoe het zover is gekomen. Die uitleg correspondeert (grotendeels) met hetgeen in de hiervoor genoemde verklaring staat. Als verklaringen voor haar handelen heeft de derde opgegeven dat zij wanhopig was, omdat zij geen onderdak had voor haar gezin. Zij wilde een deel van het geld zelf gebruiken. Het andere deel zouden de consumenten mogen houden, als dank voor het openstellen van hun huis.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vorderen dat de registraties van hun persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR worden doorgehaald dan wel dat de duur van deze registraties wordt verkort. De consumenten hebben de volgende argumenten aan hun vordering ten grondslag gelegd.

2.11 Het kan volgens de consumenten niet anders dan dat een derde de kredietaanvraag heeft ingediend. De consumenten zeggen zelf slachtoffer te zijn. Zij hebben daarom aangifte gedaan van identiteitsfraude. De consumenten wijzen er in dit verband op dat zij al jaren een gastouderopvang hebben. Daarnaast hebben zij een honk- en softbalvereniging. Vanwege hun werk en hun inspanningen voor de buurt staat de deur van hun huis sinds 2015 open. Hierdoor hadden derden toegang tot de privé-computer, laptops, tablets en telefoons van de consumenten. Op de computers zaten geen wachtwoorden en websites van onder andere banken en het BKR en inboxen stonden op automatisch inloggen. Pas tijdens de kortgedingprocedure zijn de consumenten gaan vermoeden wie de identiteitsfraude heeft gepleegd. Deze persoon heeft met haar gezin twee maanden bij de consumenten gewoond. Via een inschrijf-formulier van de honkbalvereniging hebben de consumenten de contactgegevens van deze persoon kunnen achterhalen. In de e-mailcorrespondentie tussen deze derde en de consumenten en in de verklaring van deze derde heeft zij toegegeven beide kredietaanvragen te hebben ingediend. De consumenten hebben daarom een aanvullende aangifte bij de politie gedaan en de gegevens van de derde doorgegeven.

2.12 De consumenten voeren verder aan dat zij geen belang hebben bij de krediet-aanvragen. Zij waren juist al hun kredieten aan het aflossen omdat zij een huis willen kopen. Bovendien was het voor de aanvraag van het krediet niet nodig geweest om de aanpassingen in de documenten te doen. Het inkomen van een van de consumenten was voldoende geweest om het krediet te krijgen. Bovendien is er te weinig bewijs om tot een bewezenverklaring van fraude te komen.

2.13 De consumenten zijn van mening dat zij disproportioneel hard worden geraakt door de EVR-registraties. Volgens hen zal geen enkele bank een hypotheek aan hun willen verstrekken, terwijl zij een huis willen kopen. ING heeft de zakelijke en particuliere rekeningen opgeheven. De continuïteit van de vereniging is in gevaar, omdat geen gelden meer kunnen worden ontvangen. Door de EVR-registraties is het traject om een gezinshuis te starten eveneens onmogelijk gemaakt. Daarnaast kunnen de consumenten geen auto leasen, waardoor de opvangkinderen van de gastouderopvang niet van en naar school kunnen worden vervoerd.

Het verweer

2.14 Alfam heeft verweer gevoerd.

2.15 Alfam wijst erop dat ING heeft bevestigd dat beide bankafschriften zijn aangepast. Op een van de bankafschriften staat een salaris van een van de consumenten bijgeschreven, maar dat gestelde salaris is blijkens de gegevens van ING niet gestort. Diverse betaaltransacties zijn op de bankafschriften verwijderd en ook de totalen van de bij- en afschrijvingen en de begin- en eindsaldi zijn gemanipuleerd. De verwijderingen betreffen onder andere betalingen van goksites en de huurbetaling. Uit informatie van ING is ook naar voren gekomen dat het dienstverband van een van de consumenten fictief is en dat de salarisstrook is vervalst. Verder is ook de huurovereenkomst vervalst. Bij de kredietaanvraag bij InterBank is onder andere telefonisch contact geweest met een van de consumenten. Daarnaast is de kredietovereenkomst met InterBank door de consumenten met handgeschreven handtekeningen ondertekend. Hieruit kan de betrokkenheid van de consumenten bij de kredietaanvraag bij Alfam worden afgeleid.

2.16 Volgens Alfam kan geen waarde worden gehecht aan de verklaring van de derde. Het is volgens Alfam niet geloofwaardig dat er bij de consumenten thuis een boekje met wachtwoorden rondslingerde en dat de derde ten tijde van de kredietaanvraag toegang had tot *alle* stukken en communicatiemiddelen van de consumenten. Alfam wijst er in dit verband op dat er handgeschreven opmerkingen van de consumenten staan op bepaalde, in het kader van de kredietaanvraag ingediende stukken, waarover zij geen opheldering hebben gegeven. Het ligt volgens Alfam niet voor de hand dat de derde ook bekend was met de bij de kredietaanvraag opgegeven specifieke contractnummers (van lopende kredieten) en met de hoogtes van de bestaande kredieten (die niet in het BKR staan, omdat daar alleen de initiële schuld wordt vermeld).

De gemaakte aanpassingen, de vervalsingen dus, zullen bovendien aanzienlijk veel tijd hebben gekost, zodat het niet aannemelijk is dat dit onopgemerkt is gebleven. Alfam betwist ook dat de derde met haar gezin (een partner en vier kinderen) bij de consumenten heeft gewoond. Zij hebben een huis van 125 vierkante meter en hebben zelf kinderen. Verder had de derde geen belang bij het valselijk aanvragen van het krediet, omdat dit op de bankrekening van een van de consumenten zou worden gestort. Ten slotte kan de derde de kredietovereenkomst niet hebben getekend, omdat, uitgaande van de IP-adressen bij de iDIN-ondertekening, binnen 14 minuten in Rotterdam en Amsterdam is getekend, waarbij gebruik is gemaakt van twee betaal-passen.

2.17 Alfam betwist dat de consumenten geen belang hadden bij het krediet. Op het moment van de kredietaanvraag hadden zij meerdere kredieten met hoge rentepercentages. Dit is bij de aanvraag uit het BKR-overzicht gebleken. Alfam betwist ook dat de consumenten een woning wilden kopen. Daarvoor is geen bewijs voorhanden. Dat hun verhuurder heeft gevraagd om de huurwoning te kopen, bewijst niet dat zij ook daadwerkelijk voornemens waren om de woning te kopen. Op basis van de juiste gegevens hadden de consumenten geen krediet van € 75.000,- kunnen ontvangen vanwege de hoge huur en omdat een van hen als zzp'er werkt. Alfam verstrekt alleen kredieten aan klanten met een arbeidscontract. De bewering van de consumenten dat het krediet kon worden verkregen op basis van alleen het zzp-inkomen is onjuist.

2.18 Alfam heeft de persoonsgegevens van de consumenten in het EVR en het Incidenten-register geregistreerd om misbruik van het financiële stelsel te voorkomen en fraude tegen te gaan. De consumenten zijn volgens Alfam een risico voor de veiligheid en de integriteit van de financiële sector. Hun betrokkenheid staat voldoende vast en de proportionaliteit is in acht genomen. De consumenten hebben zich schuldig gemaakt aan valsheid in geschrifte en poging tot oplichting, hetgeen strafbare gedragingen zijn. De gedragingen zijn in dit geval ernstig. Het gaat om een kredietaanvraag van een aanzienlijk bedrag en er is sprake van recidive. Verder blijven de consumenten hun betrokkenheid ontkennen en hebben zij een derde aangezet tot het afgeven van een valse verklaring. Zij hebben geen concrete omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat de gevolgen van de registraties disproportioneel zijn.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Alfam de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in de externe registers voor de maximale duur van acht jaar. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en legt dit hierna uit.

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consumenten (10 februari 2021) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.
[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.3 GC Kifid 2021-0472.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consumenten opnemen in het EVR?

3.5 De commissie is van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden dat de consumenten strafbare feiten hebben gepleegd. Zij hebben zich schuldig gemaakt aan valsheid in geschrifte en aan een poging tot oplichting. Alfam mocht de persoonsgegevens daarom extern registreren. De commissie legt dit hierna uit.

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat verschillende stukken zijn aangepast of valselijk zijn opgemaakt. Dit betekent dat vaststaat dat de huurovereenkomst, de salarisstrook en de bankafschriften zijn gemanipuleerd. Vervolgens moet de vraag worden beantwoord of voldoende vaststaat dat de consumenten zich schuldig hebben gemaakt aan valsheid in geschrifte. De consumenten stellen namelijk dat een derde die twee maanden bij hen in huis heeft gewoond de stukken heeft vervalst en de aanvraag heeft ingediend. Ter onderbouwing van deze stelling hebben de consumenten e-mailcorrespondentie met de derde en een verklaring van de derde overgelegd waarin de derde aangeeft dat zij twee kredietaanvragen op naam van de consumenten heeft ingediend. De commissie acht het echter niet geloofwaardig dat deze derde de stukken heeft vervalst en de kredietaanvraag heeft ingediend, vanwege het volgende.

3.7 Noch in de mailwisseling, noch in de verklaring heeft de derde gedetailleerde informatie gegeven over hoe zij in staat was de verschillende stukken en overige informatie, die ten behoeve van de kredietaanvraag zijn ingediend, te bemachtigen en te vervalsen of valselijk op te stellen. Haar uitleg, die erop neerkomt dat zij de beschikking had over alle benodigde inloggegevens, codes en apparaten, is daarvoor onvoldoende. Ook heeft de derde niet uitgelegd waarom zij bepaalde aanpassingen heeft gedaan en heeft Alfam de verklaringen niet bij de derde kunnen verifiëren. De voorzieningenrechter heeft in zijn vonnis overwogen dat de consumenten zonder enige onderbouwing hebben gesteld dat een derde de kredietaanvraag heeft gedaan. Het heeft er alle schijn van de consumenten dit gebrek hebben willen repareren met de verklaring van de derde.

3.8 De verklaring die de consumenten hebben gegeven voor het feit dat zij zich pas tijdens of na de kortgedingprocedure zijn gaan afvragen welke bij hen bekende derde buiten hun medeweten de kredietaanvragen bij InterBank en Alfam heeft ingediend, is ongeloofwaardig. Zeker gezien de verklaring die de consumenten voor deze volgorde van gebeurtenissen geven. Volgens de consumenten zijn zij voor het eerst tijdens de kortgedingprocedure bekend geworden met de omstandigheid dat degene die de kredietaanvragen heeft ingediend over veel meer persoonlijke informatie beschikte waardoor zij op dat moment beseften dat de derde uit hun eigen kring moest zijn gekomen. De consumenten hadden echter al op 8 oktober 2020 bekend moeten zijn dat (zonder hun medewerking) een kredietaanvraag bij InterBank was ingediend, omdat op deze dag een van de consumenten hierover met InterBank heeft gesproken.

Daarbij komt dat InterBank op 12 oktober 2020 de bij de kredietaanvraag aangeleverde stukken naar een van de consumenten heeft gemaild, zodat de consumenten ruim voor de kortgedingprocedure over de omstandigheden zijn geïnformeerd waaronder de kredietaanvraag bij InterBank heeft plaatsgevonden.

3.9 De kredietovereenkomst met Alfam werd bovendien digitaal en afzonderlijk via de bankrekeningen van de consumenten ondertekend met verschillende IP-adressen waarvan één van de IP-adressen in de woning van consumenten in Rotterdam werd gebruikt en de andere in Amsterdam en dat binnen een tijdsbestek van 14 minuten. De afstand tussen de twee steden kan onmogelijk binnen 14 minuten worden overbrugd en daarom stelt Alfam zich op het standpunt dat de derde de kredietovereenkomst niet kan hebben ondertekend. De uitleg van de consumenten dat gebruik van IP-adressen in Amsterdam en Rotterdam mogelijk is als verschillende netwerken worden gebruikt kan de commissie niet volgen. Dat vanuit Amsterdam een netwerk uit Rotterdam kan worden gebruikt en vice versa is hiermee niet duidelijk geworden en dat op deze wijze de kredietovereenkomst met Alfam is ondertekend evenmin. Dit betekent dat de consumenten onvoldoende hebben betwist dat de krediet-overeenkomst niet door de derde kan zijn ondertekend.

3.10 Bovendien had de derde bij de ondertekening van de kredietovereenkomst via iDIN de beschikking moeten hebben over de telefoons en een computer van de consumenten, wat inhoudt dat zij op 9 oktober 2020 nog in hun woning moet zijn geweest, terwijl de consumenten rond die tijd door InterBank zijn geïnformeerd over de omstandigheden waaronder op hun naam een kredietaanvraag bij InterBank is ingediend. Dat de consumenten ongeveer zeven maanden later pas contact hebben kunnen leggen met de derde, die bovendien twee of drie maanden bij hen in huis heeft gewoond, acht de commissie onder deze omstandigheden volstrekt ongeloofwaardig.

3.11 Daarnaast acht de commissie het niet waarschijnlijk dat de derde in het huis van de consumenten onopgemerkt de benodigde documenten kon verzamelen en valselijk kon opmaken, gezien de veelheid aan stukken die ten behoeve van de kredietaanvraag aan Alfam is overgelegd. Bij die stukken zijn de hoogtes van openstaande kredieten en contractnummers van de schuldeisers vermeld. Volgens de consumenten heeft de derde de kredietgegevens van het BKR, maar volgens Alfam is dit niet mogelijk omdat bij het BKR alleen de initiële kredieten zijn genoteerd en niet de daadwerkelijke hoogtes van de nog openstaande kredieten of de contractnummers. De consumenten hebben hier geen verweer tegen gevoerd en zijn ook niet met een andere uitleg gekomen, waardoor onvoldoende duidelijk is geworden hoe de derde de gegevens van de openstaande kredieten bij de aanvraag kon vermelden. De consumenten hebben ook nagelaten uitleg te geven over de herkomst van de handgeschreven teksten op de verschillende documenten, terwijl dit wel op hun weg ligt.

3.12 Tot slot zijn de mededelingen die de derde heeft gedaan over het doen van de krediet-aanvragen niet consistent en ook niet aannemelijk. De verklaring van de derde vermeldt dat haar doel was om een deel van het geld zelf te houden en een deel aan de consumenten te geven. Dit zou echter niet mogelijk zijn geweest, omdat op basis van de aanvraag bij Alfam het geld op de bankrekening van een van de consumenten zou worden gestort. Bovendien komt de verklaring niet overeen met de e-mailwisseling tussen de derde en de consumenten, waarin staat dat de derde een deel van het geld aan de consumenten had willen vragen als zij het geld eenmaal hadden ontvangen. Beide scenario's zijn evenwel niet aannemelijk, omdat de consumenten dan de derde zouden belonen voor identiteitsfraude en valsheid in geschrifte terwijl zij zelf verantwoordelijk zouden zijn voor het (af)betalen van de kredieten.

3.13 Tot slot overweegt de commissie ten aanzien van de stelling van de consumenten dat zij geen belang hadden, dat zij wel degelijk voordeel hadden gehad bij het krediet van Alfam. In dat geval waren de consumenten namelijk minder rente verschuldigd geweest dan voor hun lopende kredieten.

3.14 Alle bovenstaande feiten en omstandigheden in onderling verband en samenhang bezien is de commissie van oordeel dat voldoende is komen vast staan dat de consumenten valsheid in geschrifte hebben gepleegd. De consumenten hebben onvoldoende aannemelijk gemaakt dat een derde de stukken heeft vervalst.

3.15 De commissie is verder van oordeel dat de consumenten zich schuldig hebben gemaakt aan poging tot oplichting. Zij hebben met kunstgrepen geprobeerd om Alfam zover te krijgen een krediet van € 75.000,- te verstrekken. Alfam zou met kennis van de ware feiten geen krediet hebben aangeboden, nu een van de consumenten als zzp-er werkt (Alfam verstrekt alleen kredieten aan klanten met een arbeidscontract) en gelet op de hoge huur die de consumenten betalen.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.16 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de bank bij de registratie van de persoons-gegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. Een consument die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.17 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registraties in het EVR en de duur van deze registraties (acht jaar), heeft Alfam gesteld dat de gedragingen van de consumenten een bedreiging vormen voor de veiligheid en de integriteit van de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consumenten.

Alfam meent dat de gedragingen in dit geval ernstig zijn, omdat het om een krediet-aanvraag van een aanzienlijk bedrag gaat en sprake is van recidive. Bovendien blijven de consumenten hun betrokkenheid ontkennen en hebben zij een derde aangezet tot het afgeven van een valse verklaring.

3.18 De consumenten stellen dat zij disproportioneel door de EVR-registraties worden geraakt. Door de EVR-registraties zullen de consumenten geen hypotheek kunnen afsluiten terwijl zij een huis willen kopen. ING heeft de zakelijke en particuliere rekeningen van de consumenten opgeheven en hierdoor komt de continuïteit van de vereniging in gevaar doordat geen gelden meer kunnen worden ontvangen. Bovendien is door de EVR-registraties het traject om een gezinshuis te starten onmogelijk gemaakt en kunnen de consumenten geen auto leasen die nodig is voor de gastouder-opvang.

3.19 De commissie begrijpt dat de registraties nadelige gevolgen hebben dan wel kunnen hebben voor de consumenten. Zij is echter van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van Alfam dient te prevaleren nu zij voldoende omstandigheden heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens in het EVR te rechtvaardigen. De commissie weegt hierbij mee dat het plegen van valsheid in geschrifte en poging tot oplichting ernstige vergrijpen zijn. Bovendien blijven de consumenten hun betrokkenheid ontkennen, ging het om een aanzienlijk bedrag en is sprake van recidive. Alfam mocht ervan uitgaan dat de consumenten de informatie die zij ten behoeve van de kredietaanvraag hebben aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[3]

3.20 Daarbij komt dat de omstandigheid dat de consumenten gedurende de periode van de registraties moeilijkheden ondervinden met het afsluiten van financiële producten niet meebrengt dat de (duur van de) registraties disproportioneel (is) zijn.[4] De consumenten hebben verder geen voldoende concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat zij onevenredig hard worden geraakt door de registratie. De stellingen van de consumenten zijn onvoldoende onderbouwd.

3.21 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerecht-vaardigde belangen van de financiële sector, de registraties in het EVR en de duur van acht jaar niet disproportioneel zijn.

3 GC Kifid 2021-0472.
4 GC Kifid 2020-1078.

De proportionaliteit van de registratie in het Incidentenregister

3.22 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister blijven staan.

Slotsom

3.23 Alfam mocht de persoonsgegevens van de consumenten in het Incidentenregister en het EVR registreren voor de duur van acht jaar. De klacht van de consumenten over de registratie van hun persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister, alsmede over de duur van die registraties is onterecht.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen 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 (…)

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."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.