Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0839

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	8 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, en mevrouw [naam 2], tezamen te noemen de consumenten.
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. EVR. Incidentenregister. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar (externe) verwijzingsregisters voor de duur van 8 jaar nadat haar is gebleken dat de consument vervalste stukken heeft verstrekt ter verkrijging van krediet bij de bank waar hij anders niet voor in aanmerking zou komen. De consument heeft dat erkend. De juistheid van de registraties is dan ook niet in geschil. Waar de consument en zijn partner samen over klagen, is de registratieduur. Na 5 jaar geregistreerd te hebben gestaan verzoeken zij om verwijdering van de registraties op naam van de consument en stellen zij dat het disproportioneel is om de registraties nog langer aan te houden. De commissie beslist dat de bank niet gehouden kan worden de registraties te verwijderen en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 4 oktober 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting, Namens de bank nam deel [naam 3], Legal counsel en [naam 4], Senior Financial Security Officer.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hielden een krediet aan bij de bank vanaf november 2017. De kredietsom bedroeg € 8.000,-. In juli 2018 heeft de bank via een tussenpersoon een nieuwe aanvraag van de consumenten ontvangen voor een persoonlijke lening van € 30.000,-. De bij de aanvraag behorende stukken zijn door de bank beoordeeld. Daarbij zijn bij de bank twijfels ontstaan over de juistheid van de aangeleverde stukken en gegeven informatie. De bank heeft hiertoe contact opgenomen met de consument. Hij heeft verklaard dat de informatie naar waarheid is ingevuld en verstrekt.

2.2 Na verder onderzoek is de bank gebleken dat de consument onjuiste gegevens heeft doorgegeven waarbij hij bankafschriften heeft vervalst ten behoeve van de aanvraag. Ook is de bank gebleken dat de consument dit eerder bij andere kredietaanvragen binnen de groep van de bank heeft gedaan.

2.3 Op 11 oktober 2018 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat dat zij de persoonsgegevens van de consument vanaf 9 juli 2018 heeft opgenomen in het Externe Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister (IR), voor de duur van 8 jaar. De reden voor de registraties is het overleggen van vervalste bankafschriften bij verschillende kredietaanvragen binnen de groep van de bank. De bank heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie.

2.4 De consumenten hebben zich in maart 2023 tot de bank gewend en verzocht om verwijdering van de registraties. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.5 De consumenten hebben initieel verwijdering van de registraties op hun naam in het IR en het EVR van de bank gevorderd. Ten tijde van de procedure bij Kifid is gebleken dat de persoonsgegevens van de partner van de consument niet zijn geregistreerd zodat de vordering alleen nog ziet op de verwijdering van de persoonsgegevens van de consument in het IR en het EVR. De consumenten hebben hiertoe het volgende aangevoerd.

2.6 De consument heeft ten behoeve van de kredietaanvraag bankafschriften vervalst. Dit heeft hij gedaan uit schaamte voor zijn slechte financiële situatie. Hij realiseerde zich niet dat hij daarmee een strafbaar feit pleegde. Het plegen van iets strafbaars ligt niet in zijn aard. Hij heeft dit gedaan om (tijdelijk) het hoofd boven water te kunnen houden. Na enige tijd drong het tot hem door dat hij een fout had begaan en werd hij schuldbewust. Hij heeft zijn fout erkend en zijn spijt betuigd.

2.7 Inmiddels is 5 jaar verstreken van de registratieduur van 8 jaar en de consumenten vinden dat zij hiermee voldoende zijn "gestraft". De registraties hebben ertoe geleid dat de consument drukdoende is om alle schulden af te lossen en zijn financiële situatie te verbeteren. Er is een budgetcoach aangesteld en de financiële situatie is al sterk verbeterd. Het langer aanhouden van de registraties vinden de consumenten niet proportioneel omdat het heel ingrijpende gevolgen heeft voor hun gezin. Tevens wordt de consument met toepassing van de maximale registratieduur van 8 jaar geschaard onder de zwaarste categorie fraudeurs in welke gevallen de financiële gevolgen voor de bank veel groter zijn dan die in het onderhavige geval.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.9 Bij de bank kwamen vragen en twijfels op bij het beoordelen van de kredietaanvraag van de consumenten uit juli 2018. Uit nader onderzoek bleek dat de ingediende rekenafschriften waren vervalst door de consument met het oogmerk deze als echt en onvervalst te gebruiken om zo een krediet te verkrijgen dat hij en zijn partner anders niet zouden hebben verkregen. Dit is een strafbaar feit. Door het tijdig ontdekken van de vervalsingen is de aanvraag afgewezen. Echter bleek dat de consument in het verleden ook op deze wijze kredieten heeft afgesloten bij groepsondernemingen van de bank. Zo is de consument in november 2017 een krediet van € 8.000,- verstrekt op basis van onjuiste gegevens. Dit krediet staat nog open.

2.10 De aard en de ernst van deze incidenten rechtvaardigen volgens de bank een registratieduur van 8 jaar in het EVR en het IR. De consumenten hebben hun belang bij verwijdering van de registraties onvoldoende onderbouwd. De bank stelt dat het belang van de consumenten bij verwijdering van de registraties minder zwaar weegt dan het belang van de bank en de financiële sector bij het voortzetten van de registraties. De bank dient immers de belangen van andere aangesloten financiële ondernemingen door deze te waarschuwen voor de consument.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de registraties van de persoonsgegevens van de consument te verwijderen uit het EVR en het IR. In deze klachtzaak staat de technische juistheid van de registraties niet ter discussie, nu de consument - kort gezegd - de fraude heeft bekend. De consument en zijn partner verzoeken 'enkel' om de registraties op naam van de consument te verwijderen ofwel in duur te beperken.

De commissie gaat hierna in op de werking van de hiervoor genoemde registers, het juridische beoordelingskader en zij geeft vervolgens haar oordeel over de klacht en de vordering.

Het IR en het EVR

3.2 Elke bank houdt een IR bij. Als zich een incident voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het IR en worden daarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene(n) vermeld. De toegang tot dit register is beperkt tot de medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank. Omdat deze informatie (onder voorwaarden) met andere banken kan worden uitgewisseld, heeft de registratie beperkte externe werking.

3.3 Door middel van het EVR waarschuwt de bank andere banken. De daarbij aangesloten banken hebben toegang tot dit register. Voorgaande betekent dat medewerkers van andere banken kunnen achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen. Die medewerkers kunnen vervolgens informatie over het incident waarvoor is geregistreerd opvragen bij de bank. Dit kan ertoe leiden dat niet alleen de bank die de persoonsgegevens heeft opgenomen, maar ook andere banken hun (financiële) diensten zullen weigeren aan de betrokkene, in dit geval, de consument. Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat de enkele opname in het IR minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

3.4 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.

Het juridisch kader

3.5 Omdat de registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[1] De opname van de persoonsgegevens door de bank in het IR en het EVR wordt getoetst aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Het gaat dan om het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG). Relevante artikelen hieruit staan in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.[2]

[1] Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 en GC Kifid 2017- 717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het oordeel van de commissie

3.6 Omdat de rechtmatigheid van de registraties niet ter discussie staat (zie ook 3.1) zal de commissie alleen beoordelen of de registratieduur van 8 jaar proportioneel is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de registratieduur. Daarbij moet zij de belangen van de consument meewegen. Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consumenten in dit geval om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank dan wel de sector.

3.7 De commissie begrijpt dat de registraties impact hebben op de consument en zijn gezin en dat zij daarvan nadeel ondervinden. De commissie ziet echter ook dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit. De bank heeft een groot belang bij het aanhouden van de registraties in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële ondernemingen. De consumenten hebben - ook desgevraagd - geen concrete en actuele belangen gesteld die de verwijdering zouden rechtvaardigen. Voorts heeft de consument zich naar het oordeel van de commissie geen rekenschap gegeven van de ernst van de gedraging. De commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat het berouw van de consument met name ziet op de gevolgen die hij ervaart van de registratie. Tot slot heeft de consument niet aangetoond dat hij zijn financiën op orde heeft. Tijdens de zitting is gebleken dat de schulden van de consument zijn ondergebracht bij zijn ouders, daarmee is enkel het risico verplaatst.

3.8 Gelet op de ernst van de gedraging, de omstandigheid dat de consument meerdere malen een kredietaanvraag heeft gedaan met vervalste stukken en de omstandigheid dat door de consumenten geen concrete en actuele belangen voor het verwijderen van de registraties naar voren zijn gebracht, acht de commissie het belang van de bank bij het aanhouden van de registraties op dit moment groter dan het belang van de consumenten bij de verwijdering ervan. De commissie concludeert dan ook dat de bank niet gehouden kan worden de registratieduur in beide registers te verkorten of de registraties te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit 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.

Relevante artikelen uit de AVG en de UAVG

In de AVG zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan: (...)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

In de UAVG zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(...)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.
(...)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(...)
c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.
5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden*