Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-113 d.d. 4 maart 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een derde (via een vriend) de opdracht gegeven te bemiddelen bij het aangaan van een geldlening. Aangeslotene I heeft namens Consument een aanvraag voor een geldlening, met als bijlagen onder meer een bankafschrift en een salarisspecificatie, ontvangen. Zij vermoedde dat het bankafschrift en de salarisspecificatie vervalst waren en heeft dit bij Aangeslotene II en de werkgever van Consument geverifieerd. Beide documenten bleken vervalst. Dit is voor Aangeslotene I voldoende reden geweest om Consument op te nemen in het Interne Verwijzingsregister (IVR) en de relatie met Consument op te zeggen. Aangeslotene II heeft Consument opgenomen in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Ter zitting heeft Consument erkend dat de bewuste documenten inderdaad zijn vervalst. Volgens Consument heeft zij niets met deze vervalsing van doen gehad. De Commissie overweegt dat Consument met het aanleveren van valse informatie heeft getracht een geldlening bij Aangeslotene II te verkrijgen op basis van onjuiste informatie en het geleende geld vervolgens op de betaalrekening bij Aangeslotene I te storten. Nu het handelen van de door Consument ingeschakelde derde voor haar rekening komt, heeft Consument wettelijke voorschriften overtreden. Dit is voor Aangeslotene I een gerechtvaardigde aanleiding geweest om Consument op te nemen in het IVR en de bancaire relatie - op basis van een vertrouwensbreuk - op te zeggen. Daarnaast komen door het aanleveren van valse informatie de financiële belangen van Aangeslotene II in het geding, hetgeen (op basis van artikel 5.2.1 van het protocol) een grond is voor opname in het EVR. Aangeslotene II heeft verder een juiste proportionaliteitsafweging gemaakt. De vorderingen worden afgewezen.

<u>In procedure 1:</u>

Consument,

tegen

ABN Amro Bank B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene I, en

<u>in procedure 2:</u>

Consument,

tegen

LaSer Nederland B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen Aangeslotene II.

1. Procesverloop in beide procedures

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

<u>in procedure 1</u>:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 10 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene I, met bijlagen;

<u>en in procedure 2</u>:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 10 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene II, met bijlagen.

De procedures 1 en 2 zullen hierna worden aangeduid als "beide procedures".

2. Overwegingen in beide procedures

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing geleid van de geschillen tussen Consument enerzijds en Aangeslotenen I en II anderzijds.
Consument, Aangeslotene I en Aangeslotene II zullen de adviezen van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 februari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten in beide procedures

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument is met Aangeslotene I overeenkomsten aangegaan voor het openen van een betaalrekening en het aangaan van een doorlopend krediet. Tussen partijen zijn algemene voorwaarden van toepassing.
Artikel 35 van deze algemene voorwaarden luidt:

> *"Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing."*

3.2. Begin januari 2012 heeft Consument een geldlening van € 10.000,- bij Aangeslotene I aangevraagd. Aangeslotene I heeft deze aanvraag afgewezen.

3.3. Consument heeft medio januari 2012 kopieën van haar paspoort, bankafschriften, loonstroken, betaalpas, documenten over lopende geldleningen en een huurovereenkomst aan een vriend overhandigd. Consument heeft met deze vriend afgesproken dat hij voornoemde documenten zou overhandigen aan een derde

(hierna: de derde). De derde zou - tegen betaling - als bemiddelaar voor Consument optreden bij het afsluiten van een geldlening.

3.4. De derde heeft in januari 2012 zowel aan Aangeslotene II als aan een andere geldverstrekker (hierna: de geldverstrekker) een aanvraag voor een geldlening op naam van Consument gedaan.

3.5. Aangeslotene II heeft na ontvangst van de aanvraag voor de geldlening contact gezocht met de werkgever van Consument en met Aangeslotene I om de juistheid van de aangeleverde documenten te verifiëren.

3.6. Op 16 januari 2012 heeft Consument een sms bericht van de geldverstrekker ontvangen, met de volgende inhoud voor zover relevant:

> *"Gefeliciteerd, uw leningaanvraag is akkoord. Graag contact voor voortgang.(…)"*

3.7. Consument heeft een ongetekend afschrift van een overeenkomst van geldlening, gedateerd op 20 januari 2012, van de geldverstrekker ontvangen.

3.8. De geldverstrekker heeft op 23 januari 2012 een bedrag van € 21.250,- op de betaalrekening van Consument gestort.

3.9. Consument heeft op 23 januari 2012 een bedrag van € 5.000,- aan de derde betaald.

3.10. Aangeslotene II heeft Consument bij brief van 27 januari 2012 als volgt geïnformeerd:

> *"Op 23 januari 2012 heeft u bij [Aangeslotene II] een doorlopend krediet aangevraagd van € 10.000,-. Ten behoeve van deze aanvraag heeft u een aantal documenten aangeleverd te weten loonstroken, kopie identiteitsbewijs en dagafschriften van [Aangeslotene I].*
> *Uit nader onderzoek van is ons gebleken dat de verstrekte document(en) valselijk zijn opgemaakt. Een en ander is geverifieerd bij verschillende instanties. Het is gebleken dat de afschriften van [Aangeslotene I] rekening zijn vervalst, de loonstorting van € 1.801,37 d.d. 21-12-2011 is in werkelijkheid een bedrag van € 1.606,20. Tevens heeft u de loonstrook van uw werkgever (…) vervalst.*
> *Naar aanleiding van bovengenoemde constateringen hebben wij uw persoonsgegevens per direct geregistreerd in het incidentenwaarschuwingssysteem voor financiële instellingen, ook bekend als het externe verwijzingsregister."*

3.11. Consument heeft op 10 februari 2012 van Aangeslotene I bericht ontvangen dat Aangeslotene I de betaalrekening van Consument heeft geblokkeerd.

3.12. Consument heeft op 5 april 2012 bij de politie gemeld dat zij door de derde is opgelicht. Deze melding heeft niet geleid tot nader onderzoek.

3.13. Op 19 juni 2012 is Consument door de politie gehoord naar aanleiding van jegens haar door de geldverstrekker en Aangeslotene II gedane aangifte van fraude.

3.14. Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen van 3 maart 2011 (hierna: het protocol) vermeldt, voor zover relevant, als volgt:

> *"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."
(…)
"5.2.1 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 klachte 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."

4. De vorderingen en grondslagen in beide procedures

4.1. Consument vordert (1) dat Aangeslotene I wordt veroordeeld tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Interne Verwijzingsregister (hierna: IVR), dat Aangeslotene I Consument weer van haar bancaire diensten gebruik laat maken en (2) dat Aangeslotene II wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR).

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument ontkent betrokkenheid bij de door Aangeslotenen I en II gestelde frauduleuze handelingen. Zij heeft niets met de vervalsing van documenten van doen gehad. Zij was er tevens niet van op de hoogte dat bij Aangeslotene II een geldlening is aangevraagd.
- Volgens Consument dienen Aangeslotenen I en II te onderzoeken wie de documenten heeft vervalst. Consument heeft om haar moverende redenen geen actie tegen de derde ondernomen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotenen aan hun verweer ten grondslag leggen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

<u>in beide procedures</u>

5.1. Het is niet in geschil dat de derde namens Consument een geldlening bij Aangeslotene II heeft aangevraagd. Aangeslotene II heeft vervolgens, na verificatie met de werkgever van Consument en Aangeslotene I, geconstateerd dat bij deze aanvraag een vervalste salarisspecificatie en een vervalst bankafschrift is aangeleverd. Aangeslotenen I en II hebben, naar aanleiding van de vervalste documenten, de

persoonsgegevens van Consument opgenomen in het IVR respectievelijk het EVR. Beoordeeld dient te worden of Aangeslotenen I en II hebben mogen besluiten tot deze opnames.

5.2. Voor de beoordeling in beide procedures is het volgende van belang. Ter zitting is de bewuste salarisspecificatie vergeleken met het originele document dat Aangeslotene II heeft ontvangen van de werkgever van Consument, waarbij betrokken is een bankafschrift van Aangeslotene I. Consument heeft erkend dat deze documenten vervalst zijn. Zo vermeldt een salarisspecificatie van december 2011 een onjuist "uitbetalingsbedrag" van € 1.801,37 (in plaats van € 1.606,20). Dit onjuiste bedrag komt terug op het bankafschrift van 30 december 2011 (blad 3, volgnummer 13) als storting op 21 december 2011 met de vermelding "salaris december 2011". Dit bankafschrift is dus ook vervalst.

in procedure 2: de opname in het EVR door Aangeslotene II

5.3. De Commissie overweegt allereerst dat de werking van het EVR is geregeld in het protocol en dat op het onderhavige geschil de versie van 3 maart 2011 van toepassing is. Het protocol bepaalt dat het EVR toegankelijk is voor, en dus kan worden geraadpleegd door alle aangesloten financiële instellingen. De voorwaarden voor opname van persoonsgegevens in het EVR worden in artikel 5.2.1 van het protocol genoemd. Op grond van dit artikel dient het te gaan activiteiten van een (rechts)persoon die een bedreiging kunnen vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, voor de financiële belangen van cliënten en/of voor de financiële belangen van (de organisatie van) de deelnemer. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is immers een maatregel met mogelijk vergaande gevolgen voor de betrokkene, van welke mogelijkheid terughoudend gebruik moet worden gemaakt.

5.4. In het onderhavige geval heeft Aangeslotene II, na overleg met de werkgever van Consument en met Aangeslotene I, geconstateerd dat namens Consument vervalste documenten zijn aangeleverd bij de aanvraag van een geldlening. Op basis van deze constatering, die ter zitting door Consument is erkend, heeft Aangeslotene II de persoonsgegevens terecht mogen opnemen in het EVR. Het uitgangspunt is immers dat Aangeslotene II aan de aanvrager een passend product aanbiedt, meer in het bijzonder een geldlening met een bepaalde kredietlimiet. Met het vervalsen van gegevens (in dit geval het verhogen van het salaris van Consument) is namens Consument getracht het beleid op dit punt te omzeilen en een geldlening met een hogere kredietlimiet te verkrijgen. De financiële belangen van Aangeslotene II komen hierdoor in het geding, hetgeen (op basis van artikel 5.2.1 van het protocol) een grond is voor opname in het EVR. Het vervalsen van documenten acht de Commissie ernstig genoeg om opname in het EVR te rechtvaardigen, ook gelet op de vergaande gevolgen die deze opname voor Consument heeft. Aangeslotene II heeft dan ook een juiste proportionaliteitsafweging gemaakt.

5.5. Consument stelt dat de door haar ingeschakelde tussenpersoon de documenten heeft vervalst en dat zij niet voor zijn handelen verantwoordelijk is. De Commissie volgt Consument niet in deze stelling. Consument heeft de derde de opdracht gegeven om

in haar naam te bemiddelen richting potentiële geldverstrekkers, waaronder Aangeslotene II. De derde heeft op naam van Consument een aanvraag voor een geldlening bij Aangeslotene II ingediend en heeft daarmee binnen de door Consument gegeven opdracht gehandeld. Dit handelen van de derde, inclusief het aanleveren van vervalste documenten, komt voor rekening en risico van Consument, ook indien Consument niet de intentie heeft gehad tot of toestemming heeft gegeven voor het vervalsen van documenten.

5.6. De Commissie overweegt dat Aangeslotene, gelet op de omstandigheden van het geval, in redelijkheid en met een juiste proportionaliteitsafweging, heeft kunnen besluiten tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Deze vordering zal dan ook worden afgewezen.

in procedure I: de opname in het IVR en het opzeggen van de bancaire relatie door Aangeslotene I

5.7. Artikel 4.1.1 van het protocol beschrijft de doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het IVR. Hierin staat onder meer het voorkomen van oneigenlijk gebruik van producten, dienst of voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen Aangeslotene. In het onderhavige geval heeft Consument met het aanleveren van vervalste documenten getracht een geldlening bij Aangeslotene II te verkrijgen op basis van onjuiste gegevens. Nu vaststaat dat het handelen van de tussenpersoon voor rekening en risico van Consument komt (zoals overwogen onder 5.5), heeft Consument doelbewust Aangeslotene II willen oplichten en daarmee wettelijke voorschriften overtreden. Doel was de aldus te verkrijgen gelden te laten overmaken op de bij Aangeslotene I aangehouden bankrekening, gelijk ook gedaan is met de van de in rechtsoverweging 3.4 bedoelde geldverstrekker afkomstige gelden. Dit is voor Aangeslotene I een gerechtvaardigde aanleiding geweest om Consument vervolgens op te nemen in het IVR. De vordering op dit punt zal dan ook worden afgewezen.

5.8. Aangeslotene I heeft de relatie met Consument op grond van artikel 35 van de algemene voorwaarden opgezegd. Zij voert als reden aan ernstig vertrouwensverlies, doordat Consument de begunstigde zou worden van een frauduleuze overboeking. De Commissie overweegt dat Aangeslotene op grond van voornoemd artikel uit de algemene voorwaarden de relatie met Consument kan opzeggen, mits zij daarvoor een gegronde en redelijke reden heeft. Een vertrouwensbreuk tussen partijen wegens het vervalsen van documenten is een gegronde en redelijke reden. Aangeslotene I heeft de relatie met Consument mogen opzeggen, zodat dit deel van de vordering zal worden afgewezen.

6. Beslissing

In procedure I:

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen;

<u>In procedure 2</u>:

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.