Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0215

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	8 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietaanbieder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Proportionaliteit EVR-registratie. De consument heeft in 2022 bij een kredietaanvraag een aangepast rekeningafschrift aangeleverd, om zijn gokverslaving te verhullen. De krediet-aanbieder heeft daarom zijn persoonsgegevens geregistreerd in onder meer het EVR. De consument heeft hulp gezocht bij zijn gokverslaving. Nu wil hij met zijn partner een grotere woning kopen in verband met hun kinderwens. In dat kader heeft hij verwijdering van de EVR-registratie gevorderd, of anders verkorting van de duur tot 2 jaar. De bank heeft de duur van de registratie eerder verkort tot 4 jaar en is niet bereid tot verdere verkorting op dit moment. De commissie is van oordeel dat de bank de EVR-registratie op dit moment niet verder hoeft in te korten en wijst de vordering af.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 8 maart 2024 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de kredietaanbieder waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1], senior legal counsel ABN AMRO Bank N.V. en mevrouw [naam 2], senior adviseur klachtenmanagement ABN AMRO Bank N.V.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 oktober 2023.

2. Klacht

De consument heeft in mei 2022 een krediet aangevraagd bij de kredietaanbieder en daarbij een aangepast rekeningafschrift aangeleverd, om zijn gokverslaving te verhullen. Nadat de kredietaanbieder vragen stelde over het rekeningafschrift, heeft de consument zijn gokverslaving opgebiecht bij zijn familie. Sindsdien heeft de consument hulp bij zijn gokverslaving.

Omdat de consument het aangepaste rekeningafschrift aangeleverd heeft, heeft de krediet-aanbieder zijn persoonsgegevens geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR), de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR), in eerste instantie voor de duur van acht jaar. De consument heeft hier aanvankelijk geen bezwaar tegen gemaakt, omdat hij inziet dat hij een fout gemaakt heeft en zelf ook vindt dat hij op de blaren moet zitten.

Nu heeft de consument echter een nieuwe vriendin en zij willen samen een grotere woning kopen. De EVR-registratie belemmert hen bij het vervolg van hun leven en het starten van een gezin. Geschikte huurwoningen zijn niet beschikbaar en voor het afsluiten van een hypothecaire geldlening wordt de consument beperkt door de EVR-registratie.

De bruikbare woonoppervlakte van de huidige woning van de consument en zijn partner is 59 vierkante meter (op papier is de grootte van de woning 70 vierkante meter) en zij hebben slechts één slaapkamer. De consument en zijn partner hebben een kinderwens en hun huidige woning is daar te klein voor. De kredietaanbieder heeft de duur van de registraties in het EVR en het Incidentenregister naar aanleiding van het bezwaar ingekort tot vier jaar, omdat de kredietaanbieder vaststelde dat de consument zijn inkomen op het rekeningafschrift niet vervalst heeft. De consument vordert nu verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, per direct of anders per juni 2024. In dat laatste geval wordt de duur van de registratie ingeperkt tot 2 jaar.

3. Beslissing

De vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens uit het EVR wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Voorop staat dat de consument alleen klaagt over de duur van registratie. Daarvoor moet een belangenafweging plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de consument en anderzijds de belangen van de bank. Het is de commissie gebleken dat een dergelijke belangenafweging heeft plaatsgevonden. Enerzijds is benoemd het belang om de bancaire wereld te waarschuwen voor het feit dat consument zich schuldig heeft gemaakt aan twee strafbare feiten (valsheid in geschrift en poging tot oplichting). Anderzijds is meegewogen dat de consument openheid van zaken heeft gegeven van de achtergrond van de strafbare gedragingen (gokverslaving). Hij heeft hieraan gewerkt. Ook heeft de consument naar voren gebracht dat hij bepaalde stappen in zijn leven wil zetten (kinderwens) en naar de mening van de consument kan hij die stappen alleen zetten als hij in staat is om via een hypotheek-constructie een huis te kopen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank een belangenafweging gemaakt en is de duur van de registratie van vier jaar proportioneel. De commissie kan zich voorstellen dat de consument op kortere termijn de nieuwe stappen in zijn leven wil maken, maar dat alleen is niet voldoende voor verkorting van de duur van de registratie op dit moment.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 oktober 2023, 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 deze bevestiging 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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