Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0686

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2024
Klacht van	de consument
Tegen	Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. In december 2019 heeft de consument bij een kredietaanvraag vervalste stukken ingediend bij de bank. Vanwege deze fraude heeft de bank op 14 februari 2020 de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het EVR en in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. De consument vordert verwijdering van deze registraties. De commissie overweegt als volgt. De registraties zouden binnenkort – op 13 februari 2025 – aflopen, maar de consument heeft thans een zodanig zwaarwegend belang dat de registraties op dit moment niet meer proportioneel zijn. Dus hoewel de registraties in 2020 terecht zijn gedaan, maakt het proportionaliteitsbeginsel dat de bank de registraties thans moet verwijderen.

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 woensdag 26 juni 2024 om 14:30 uur.

De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn partner. Namens de bank namen deel de heer [naam 1] (bedrijfsjurist) en de heer [naam 2] (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 Op 12 december 2019 heeft de consument een kredietaanvraag ingediend bij InterBank N.V. (een 100%-dochtervennootschap van de bank). Voor deze kredietaanvraag heeft de consument bankafschriften en andere stukken aangeleverd. Uit onderzoek van de bank is gebleken dat de consument enkele stukken vervalst had.

2.2 Vanwege deze fraude heeft de bank op 14 februari 2020 de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. Deze registraties eindigen dus op 13 februari 2025. Tevens heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister voor de duur van acht jaar. De consument heeft in 2020 geen bezwaar ingediend tegen de registraties.

2.3 Ook is de consument strafrechtelijk vervolgd voor valsheid in geschrift. De consument is daarbij veroordeeld tot een geldboete en twee jaar voorwaardelijk.

2.4 In 2023 heeft de consument een zakelijke betaalrekening aangevraagd bij ING, maar deze aanvraag is afgewezen. Als reden voor deze afwijzing heeft ING de EVR-registratie genoemd. Vervolgens heeft de consument de bank verzocht om zijn persoonsgegevens uit het EVR te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR en het Incidenten-register[1]. De consument betwist niet dat hij stukken heeft vervalst, maar hij wil graag verder met zijn leven en de ellendige periode achter hem laten. De registraties belemmeren dit. De consument is taxichauffeur en hij wil graag voor zichzelf beginnen als VIP directie chauffeur. Hij beschikt over de noodzakelijke papieren, maar heeft een zakelijke betaalrekening nodig om een eigen bedrijf te kunnen opzetten. Vanwege de externe registraties kan hij momenteel geen zakelijke betaalrekening openen, terwijl hij daar – zo betoogt hij – wel een zwaarwegend belang bij heeft.

[1] Hoewel de consument in het klachtformulier enkel de registratie *in het EVR* expliciet noemt, ligt in de klacht besloten dat hij ook verwijdering van zijn persoonsgegevens *in het Incidentenregister* vordert. Over de interne registraties – de Gebeurtenissenadministratie en het IVR – klaagt hij daarentegen niet.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Bij de beoordeling zal de commissie daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor vijf jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. De commissie zal eerst kort uitleggen wat deze registers inhouden (zie 3.2 - 3.4) en daarna oordelen over de vraag of de bank deze registraties moet verwijderen (zie 3.5 en verder).

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

3.2 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Als zich een incident voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

3.3 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident betrokken was op te nemen in het EVR, een systeem waar alle bij het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangesloten banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.4 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

De registratie in het EVR

3.5 Banken mogen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in het EVR. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[2] Deze eisen zijn onder meer te vinden in het PIFI. De relevante bepalingen uit het PIFI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.6 Artikel 5.2.1 PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In de kern bevat artikel 5.2.1 PIFI drie vereisten (onder a, b en c). In de onderhavige zaak staat vast dat de consument stukken vervalst heeft. Hij heeft dit immers erkend en is er ook strafrechtelijk voor veroordeeld.

---

[2] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

Daarmee is voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI. Ook staat niet ter discussie dat voldaan is aan het vereiste van subsidiariteit.[3] Waar partijen thans wel van mening over verschillen, is of voldaan is aan het vereiste van artikel 5.2.1 onder c PIFI.

3.7 In artikel 5.2.1 onder c PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in het onderhavige geval vijf jaar is, niet disproportioneel zijn. Het komt dus neer op een belangen-afweging. Anders gezegd, welk belang weegt zwaarder: het belang van de consument bij verwijdering van de registratie? Of het belang van de financiële sector bij onverkorte handhaving van de registratie?

3.8 Wat betreft het belang van de financiële sector geldt het volgende. Hoewel de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR over ongeveer een half jaar – op 13 februari 2025 – afloopt, kan de financiële sector gedurende die (relatief korte) periode nog steeds belang hebben bij de registratie. Het vervalsen van stukken is immers een ernstig strafbaar feit en vormt een inbreuk op de continuïteit en de integriteit van de financiële sector. Financiële instellingen hebben er daarom belang bij om voldoende lang gewaarschuwd te worden dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van kredietfraude.

3.9 Daartegenover staat het belang van de consument bij verwijdering van de registratie. Zijn belang is vooral gelegen in het kunnen aanvragen van een zakelijke betaalrekening. De consument heeft toegelicht dat hij taxichauffeur is en dat hij graag voor zichzelf wil beginnen. Hij beschikt over de noodzakelijke papieren, maar heeft een zakelijke betaalrekening nodig om een eigen bedrijf te kunnen opzetten. Ter zitting heeft de consument zijn belang hierbij als volgt toegelicht: momenteel is hij in loondienst, maar daarmee verdient hij niet genoeg om de huur en andere vaste lasten te betalen; hij heeft bijna geen financiële buffer meer en verwacht komende maanden een huurschuld op te bouwen. Ter zitting heeft de commissie de overtuiging gekregen dat de financiële situatie van de consument (en zijn gezin) nijpend begint te worden. Dit onderstreept het zwaarwegende belang van de consument bij vroegtijdige verwijdering van de registratie. De bank heeft in haar verweer het huidige belang van de consument niet voldoende gemotiveerd bestreden: haar motivatie om de registratietermijn tot de einddatum te laten doorlopen is en blijft vooral gelegen in de ernst van de feiten uit 2019. De commissie is niet gebleken van een voldoende belangenafweging in het heden, waar dat wel op de weg van de bank had gelegen.

3.10 Alles afwegende acht de commissie de registratie in het EVR op dit moment niet meer proportioneel.

---

[3] Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is andere banken te signaleren dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR.

Dit betekent dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het EVR moet verwijderen. De commissie bepaalt dat de bank dit binnen vier weken na deze uitspraak moet doen.

De registratie in het Incidentenregister

3.11 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (zie artikel 5.1.1 PIFI). Hoewel een registratie in het Incidentenregister externe werking kan hebben (zie 3.2 hiervoor) en deze registratie daarom vaak het lot deelt van de registratie in het EVR, is de commissie in deze zaak van oordeel dat de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd mag blijven. Een registratie in het Incidentenregister levert (anders dan een registratie in het EVR) geen 'hit' op als de consument een zakelijke betaalrekening aanvraagt. Met andere woorden: de registratie in het Incidentenregister zal minder snel een belemmering vormen voor de consument om ergens een zakelijke betaalrekening te openen. De commissie ziet daarom geen aanleiding om de duur van de registratie in het Incidentenregister te verkorten.

Slotsom

3.12 De slotsom is dat de bank de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet verwijderen. De commissie benadrukt dat dit niet betekent dat de bank verkeerd gehandeld heeft door in 2020 de persoonsgegevens van de consument voor vijf jaar in het EVR te registreren. De registratie was immers terecht en destijds ook proportioneel.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet verwijderen.

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 2024, 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (PIFI)

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 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.