Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011-308 d.d. 24 oktober 2011
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. H.J. Schepen, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Bekritiseerde opname in EVA-registratiesysteem. Op basis van de concrete omstandigheden kan de Commissie zich vinden in de door Aangeslotene gemaakte proportionaliteitsafweging die heeft geleid tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVA-registratiesysteem. Voor Aangeslotene waren er voldoende aanwijzingen dat de financiële belangen van haar organisatie werden bedreigd. Ondanks dat Consument heeft geageerd tegen de geopperde verdenkingen is hij naar het oordeel van de Commissie er niet in geslaagd om, tegenover de door Aangeslotene ingebrachte producties, aannemelijk te maken dat hij bij de hypotheekaanvraag volkomen correct en oprecht heeft gehandeld. Evenmin is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument onrechtmatig heeft gehandeld door direct over te gaan tot registratie zonder Consument in de gelegenheid te stellen een nadere toelichting te verstrekken omtrent de gang van zaken. Een directe opname in de registers mocht in de lijn van het genoemde protocol prevaleren.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van 8 oktober 2010 met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 februari 2011;
- de repliek van Consument van 15 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 31 mei 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 15 juli 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- In september 2005 heeft Consument via een tussenpersoon een hypothecaire aanvraag bij Aangeslotene ingediend voor de financiering van een woning. Naar aanleiding van deze aanvraag is door Aangeslotene op 28 september 2005 een offerte uitgebracht.

Deze offerte is gedaan onder voorwaarde van akkoordbevinding van nog door Consument te verstrekken gegevens.

- Consument heeft de volgende documenten nagestuurd: de getekende offerte, een werkgeversverklaring d.d. 10 oktober 2005 van bedrijf X, loonbrieven over de periode 1 januari 2005 tot 30 september 2005 van bedrijf X, het koopcontract en het taxatierapport van de betreffende woning.
- Per brief van 28 december 2005 heeft Aangeslotene meegedeeld dat de hypothecaire aanvraag werd afgewezen in verband met een aantal onduidelijkheden: bij de aanvraag is niet genoemd dat er al hypothecaire verplichtingen bestonden, aan de opgegeven burgerlijke staat werd getwijfeld en met betrekking tot de opgegeven werkgever en verstrekte salarisstroken kon er geen eenduidigheid worden verkregen.
- Het dossier werd vervolgens door Aangeslotene overgedragen aan haar Afdeling Veiligheidszaken en per brief van 27 juni 2006 werd daarna meegedeeld dat de gegevens van Consument waren opgenomen in het incidentenregister en de hieraan gekoppelde interne en externe verwijzingsregisters (het EVA-registratiesysteem).
- Aangeslotene heeft op diezelfde datum - 27 juni 2006 - bij de politie aangifte gedaan van poging tot oplichting. De Officier van Justitie heeft de zaak in onderzoek.

3. Geschil

3.1. Consument vordert verwijdering van zijn door Aangeslotene opgenomen gegevens in het EVA-registratiesysteem.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt dat aan de opname in het EVA-registratiesysteem zware eisen ten grondslag liggen. Er dient sprake te zijn van een ernstige verdenking dan wel een redelijk vermoeden van schuld, zoals die uit een aangifte ter zake een strafbaar feit zou kunnen voortvloeien. In het onderhavige geval is van een dergelijk solide verdenking geen sprake. Consument geeft aan nooit te zijn vervolgd dan wel te zijn veroordeeld voor de feiten zoals door Aangeslotene zijn genoemd.
- Evenmin is Consument de gelegenheid gegeven op enige wijze te reageren op de door Aangeslotene aangehaalde aspecten bij de afwijzing van de hypotheekaanvraag en de EVA-registratie. Gelet op de verstrekkende gevolgen welke aan de opname zijn verbonden, acht Consument dit uiterst kwalijk en laakbaar.
- In dit kader wil Consument specifiek aangeven dat hij ten tijde van de hypotheekaanvraag werkzaam was voor bedrijf X. De overgelegde salarisstroken waren in overeenstemming met de werkelijkheid. Consument kan helaas niet meer informatie over de toenmalige situatie achterhalen daar het bedrijf inmiddels failliet is.
- Voorts erkent Consument dat er op het moment van aanvraag bij Aangeslotene een andere hypotheek op zijn naam liep. In verband met de verkoop van de betreffende woning zijn daar in overleg met de tussenpersoon van Consument vooraf geen stukken van overgelegd.

- Consument benadrukt ten slotte dat hij een groot belang heeft bij verwijdering van zijn gegevens uit het EVA-registratiesysteem. Voor de bedrijfsvoering en de groei van zijn ondernemingen is het noodzakelijk geheel vrij te zijn van enige registratie. Door de omschreven perikelen loopt hij enorme inkomsten mis en wordt de natuurlijke groei van zijn bedrijven belemmerd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening dat de persoonsgegevens van Consument destijds terecht zijn opgenomen in het EVA-registratiesysteem, met inachtneming van het Protocol "Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen". Aangeslotene had zeer ernstige verdenkingen omtrent de handelingen van Consument. Na de afwijzing van de hypotheekaanvraag - vanwege de redenen zoals in het feitencomplex zijn genoemd - is het dossier aan Afdeling Veiligheidszaken van Aangeslotene overgedragen. Bij nader onderzoek kwamen onder andere de volgende omstandigheden naar boven:
- Uit onderzoek bij de Kamer van Koophandel bleek dat de indirect bestuurder en aandeelhouder van het kantoor dat de aanvraag had ingediend, Consument was.
- Volgens de ingeleverde werkgeversverklaring en de loonbrieven zou Consument werkzaam zijn bij bedrijf X in het buitenland. Omtrent dit loondienstverband zijn er diverse twijfels gerezen. De organisatie kon aan de hand van de adresgegevens niet worden getraceerd. Tevens bleken de loonbrieven vervalst te zijn. De geboortedatum van Consument correspondeerde immers niet met een bepaald nummer op deze stukken. Daarnaast ontkent de als ondertekenaar van de werkgeversverklaring genoemde persoon dat hij de verklaring destijds heeft ingevuld en ondertekend. Ten slotte komt het opgegeven inkomen in de hypotheekaanvraag niet overeen met het inkomen in de belastingaangifte van 2005.
- Ook bij aanvragen van andere hypothecaire geldleningen bij verschillende financiers bleken er valse documenten te zijn aangeleverd.
- Naar aanleiding van de bovenstaande omstandigheden heeft Aangeslotene bij de politie aangifte gedaan en zijn de persoonsgegevens van Consument vervolgens opgenomen in het externe verwijzingsregister. Ondanks dat er inmiddels een paar jaar zijn verstreken, heeft Aangeslotene begrepen dat het Openbaar Ministerie nog onderzoek verricht en alsnog te zijner tijd kan overgaan tot vervolging van Consument. In afwachting van nadere berichten acht Aangeslotene het verwijderen van de persoonsgegevens uit de registers dan ook voorbarig.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht, waarbij Aangeslotene heeft gesteld dat de zakelijke belangen van Consument in deze procedure geen rol mogen spelen.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of voldaan is aan de criteria voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVA-registratiesysteem, zoals omschreven in het daaraan ten grondslag liggende protocol.

4.2 De Commissie overweegt daarbij dat het Protocol "Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen" erin voorziet dat gedragingen van (rechts-)personen die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van financiële instellingen worden vastgelegd in een incidentenregister. Daarbij dienen uiteraard de belangen van de betrokkene op een goede wijze worden beschermd.

4.3 Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen door partijen ter hoorzitting is toegelicht, stelt de Commissie vast dat bij de hypotheekaanvraag van Consument in september 2005 zich merkwaardige omstandigheden hebben voorgedaan, die uiteindelijk hebben geleid tot afwijzing van de aanvraag. Zo is uit onderzoek van Afdeling Veiligheidszaken van Aangeslotene en uit politieonderzoek onder andere gebleken dat Consument geen inzicht heeft gegeven in de op dat moment reeds bestaande hypothecaire leningen en dat Consument dubieuze informatie heeft verstrekt omtrent een loondienstverband bij bedrijf X. De Commissie kan zich dan ook vinden in de door Aangeslotene gemaakte proportionaliteitsafweging die heeft geleid tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVA-registratiesysteem. Voor Aangeslotene waren er immers voldoende aanwijzingen dat de financiële belangen van haar organisatie werden bedreigd. Ondanks dat Consument heeft geageerd tegen de geopperde verdenkingen is hij naar het oordeel van de Commissie er niet in geslaagd om tegen de door Aangeslotene ingebrachte producties aannemelijk te maken dat hij bij de hypotheekaanvraag volkomen correct en oprecht heeft gehandeld. Evenmin is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument onrechtmatig heeft gehandeld door direct over te gaan tot registratie zonder Consument in de gelegenheid te stellen een nadere toelichting te verstrekken omtrent de gang van zaken. Een directe opname in de registers mocht in de lijn van het genoemde protocol prevaleren. Dat geldt in het bijzonder nu achteraf, zoals overwogen, Consument de door Aangeslotene ingebrachte producties niet voldoende heeft ontzenuwd.

4.4 Hoewel de Commissie erkent dat de registratie verstrekkende persoonlijke gevolgen voor Consument kan hebben, is dat voor haar geen reden om in dit geval de persoonsgegevens van Consument te laten verwijderen, of de duur van de opname te beperken tot een bepaalde periode. Te meer daar het onderzoek van justitie naar de verdenkingen jegens Consument nog niet is afgerond. Daarnaast merkt zij op kennis te hebben genomen van de door Consument aangehaalde zakelijke aspecten, maar deze leggen in de onderhavige procedure onvoldoende gewicht in de schaal om anders te oordelen.

4.5 De vordering van Consument komt mitsdien niet voor toewijzing in aanmerking.

4.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.