Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-263
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. L. van Berkum, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen DEFAM
Datum uitspraak	: 24 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol)

Samenvatting

Registratie. DEFAM heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR voor de duur van vijf jaar. Dit omdat Consument een kredietaanvraag heeft gedaan en daarbij een rekeningafschrift heeft vervalst. Naar het oordeel van de Commissie is er in deze zaak sprake van bijzondere (psychosociale) omstandigheden die maken dat er een zwaarwegend belang is bij verkorting van de duur van de registratie in het Incidentenregister en het EVR. De Commissie beslist daarom dat de duur van de registratie in deze registers verkort moet worden van vijf naar twee jaar.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van DEFAM; 3) de repliek van Consument; en 4) de dupliek van DEFAM.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 12 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 4 september 2018 heeft Consument een kredietaanvraag gedaan bij DEFAM voor een consumptief krediet van € 5.000,-. Bij deze aanvraag heeft Consument een rekeningafschrift van Rabobank ingediend (waar hij een betaalrekening aanhield).

DEFAM had twijfels over de juistheid van het ingediende rekeningafschrift en heeft daarom navraag gedaan bij Rabobank. Toen bleek dat Consument het ingediende rekeningafschrift had vervalst.

2.2 Vanwege deze frauduleuze kredietaanvraag heeft zowel DEFAM als Rabobank de persoonsgegevens van Consument opgenomen in diverse registers:

- Aanvankelijk had Rabobank de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) en het Incidentenregister voor de duur van acht jaar. Tijdens de klachtprocedure heeft Rabobank laten weten dat zij de registratie in het Incidentenregister heeft doorgehaald en dat zij de duur van de registratie in het IVR heeft verkort naar vier jaar.

- Op 6 september 2018 heeft DEFAM Consument per brief geïnformeerd dat zij de persoonsgegevens van Consument had opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vijf jaar. Ter zitting heeft DEFAM aangegeven dat de persoonsgegevens van Consument ook zijn opgenomen in het IVR voor de duur van vijf jaar. Zowel tijdens de schriftelijke fase als ter zitting heeft DEFAM laten weten dat zij de registraties handhaaft en niet bereid is om de duur van de registraties te verkorten.

Vordering van Consument

2.3 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de bovengenoemde registers dan wel verkorting van de registratieduur.

2.4 Hieraan legt Consument ten grondslag dat de registratie in bovengenoemde registers niet proportioneel is. Consument erkent dat hij het rekeningafschrift heeft vervalst. Volgens Consument was het een eenmalige fout waar hij veel spijt van heeft. Consument heeft een laag gemiddelde intelligentie en hij zat destijds in een lastige periode (onder meer doordat zijn vader in 2017 is overleden en dit in september 2018 nog steeds een impact op hem had). Hierdoor was de spanning bij Consument opgelopen en was hij niet meer in staat om de situatie goed te overzien. Normaal hielp zijn moeder hem met zijn administratie en bankzaken, maar door omstandigheden was zij daar in september 2018 niet toe in staat.

2.5 Consument woont momenteel zelfstandig, maar wel in hetzelfde dorp als zijn moeder. Hij was van plan om samen met zijn moeder (en haar vriend) een woonboerderij te kopen. De woonboerderij zou worden gesplitst in twee woningen, waardoor er sprake is van een woonvorm met een zekere zelfstandigheid en tegelijkertijd de nabijheid van zijn moeder. Voor Consument zou dit een ideale woonvorm zijn.

Daarnaast zou deze woonvorm ook mantelzorgmogelijkheden bieden voor de zus van Consument. Zij heeft een licht verstandelijke beperking en lijdt aan epileptische aanvallen. Vanwege ruimtegebrek in de huidige woning van de moeder van Consument is daar geen plek om de zus van Consument op te vangen. In de woonboerderij zou wel voldoende ruimte zijn. Voor de aankoop van de woonboerderij was aanvullende financiering nodig. De (externe) registratie belemmert Consument evenwel om een hypothecaire geldlening te verkrijgen. De aankoop van de woonboerderij is daarom ook niet doorgegaan. Wel zouden Consument en zijn moeder graag weer op zoek willen naar een andere geschikte familiewoning. Volgens Consument heeft hij daarom een zwaarwegend belang bij verwijdering van de (externe) registratie.

2.6 In de onderhavige procedure heeft Consument een verklaring van zijn huisarts van 17 juni 2019 overgelegd. In deze verklaring is aangegeven dat Consument een laag gemiddelde intelligentie heeft. Verder heeft Consument een aanmeldingsformulier voor speciaal onderwijs uit 2002 overgelegd. In dit formulier staat onder meer het volgende:

C LEERLINGGEGEVENS

C1 De cognitieve gegevens van de leerling

Naam test	Totaal IQ *)	Datum testafname	Naam en functie van de onderzoeker
NDT	61	06-11-01	[redacted]rthopedagoog

Verweer van DEFAM

2.7 DEFAM heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. In essentie stelt DEFAM dat zij op grond van de toepasselijke regelgeving gerechtigd is om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in de registers. DEFAM stelt verder dat zij de bijzondere omstandigheden van deze zaak al heeft meegewogen in haar afweging ten aanzien van de duur van de registratie (namelijk vijf jaar en geen acht jaar) in bovengenoemde registers.

3. De beoordeling

Inleidende opmerkingen

3.1 De Commissie stelt vast dat Consument ter zitting heeft aangegeven dat het hem met name om de registratie in de registers met *externe* werking te doen is. In die zin klaagt Consument niet (meer) over de *interne* registratie. De Commissie zal zich in deze uitspraak daarom beperken tot een beoordeling van de registratie in de registers met *externe* werking (te weten de registratie in het Incidentenregister en in het EVR).

3.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor Consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van een andere deelnemer. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen DEFAM maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consument weigeren of deze slechts aanbieden tegen hogere tarieven.

3.3 De opname van gegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol). De relevante bepalingen van het Protocol zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De registratie in het EVR

3.4 Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In de kern bevat artikel 5.2.1 van het Protocol drie vereisten (onder a, b en c). In de onderhavige zaak staat tussen partijen niet ter discussie dat Consument het rekeningafschrift heeft vervalst – en dat er dus voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol. Waar partijen wel van mening over verschillen, is of voldaan is aan het vereiste van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol.

3.5 In artikel 5.2.1 onder c van het Protocol 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 Consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor 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 *belangenafweging*. Anders gezegd, welk belang weegt zwaarder: het belang van Consument bij verwijdering van de registratie dan wel verkorting van de duur van de registratie? Of het belang van de financiële sector bij onverkorte handhaving van de registratie?

3.6 De Commissie is zich ervan bewust dat de financiële sector belang kan hebben bij de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Het vervalsen van een rekeningafschrift is immers een ernstig (strafbaar) feit en vormt een inbreuk op de continuïteit en de integriteit van de financiële sector.

3.7 Tegelijkertijd heeft de Commissie ook oog voor de belangen van Consument.

Er zijn in deze zaak bijzondere omstandigheden, te weten de psychosociale problematiek van Consument. Consument heeft een verklaring van zijn huisarts overgelegd (zie randnummer 2.6) en daarin is aangegeven dat Consument een *laag gemiddelde intelligentie* heeft. Dit wordt verder ondersteund door het aanmeldingsformulier voor speciaal onderwijs uit 2002 (zie eveneens randnummer 2.6). Uit dat formulier blijkt dat door een orthopedagoog is vastgesteld dat Consument een IQ van 61 heeft. Voor zover de Commissie het kan zien, functioneert Consument op dit moment goed in de maatschappij – zo heeft Consument een baan – maar zou hij er wel bij gebaat zijn om te zijn ingebed in een netwerk van hulpverleners (zoals zijn moeder).

3.8 In dat verband heeft Consument aangevoerd dat hij en zijn moeder (en haar vriend) een gezamenlijke familiewoning willen kopen, maar dat de externe registratie dat plan onmogelijk maakt. DEFAM heeft daar tegenin gebracht dat Consument al een woning heeft en dat Consument bovendien op 300 meter afstand van zijn moeder woont. Volgens DEFAM is er dus geen urgentie.

3.9 De Commissie overweegt als volgt. Hoewel het klopt dat Consument op 300 meter afstand van (en dus al in de nabijheid van) zijn moeder woont, acht de Commissie het aannemelijk dat Consument erbij gebaat is om in een gezamenlijke familiewoning te wonen. Consument heeft aangegeven dat hij hulp en steun nodig heeft van zijn familie – en de Commissie volgt Consument hierin. Bovendien strekt de psychosociale problematiek zich ook uit tot de zus van Consument. In dat verband is door Consument en zijn moeder aangegeven dat de zus aan epilepsie lijdt en mantelzorg nodig heeft. Dus ook de zus van Consument zou gebaat zijn bij een gezamenlijke familiewoning. Kortom: naar het oordeel van de Commissie is er in deze zaak sprake van bijzondere (psychosociale) omstandigheden die maken dat er een zwaarwegend belang is bij verkorting van de duur van de registratie in het EVR.

3.10 Verder acht de Commissie het van belang dat Consument spijt heeft betuigd. Ter zitting heeft DEFAM in dat verband aangegeven dat Consument in september/oktober 2018 bij andere kredietinstellingen kredietaanvragen heeft gedaan en dat dat de spijtbetuiging in een ander daglicht plaatst. De Commissie volgt DEFAM hierin niet. Het doen van een kredietaanvraag is immers niet verboden en DEFAM heeft op geen enkele manier aannemelijk gemaakt dat er bij die andere kredietaanvragen rekeningafschriften zijn vervalst of dat er anderszins fraude is gepleegd. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om te twijfelen aan de oprechtheid van de spijtbetuiging van Consument.

3.11 Dit alles brengt de Commissie tot het volgende. Een complete doorhaling van de registratie is – mede gelet op de ernst van de gedraging – niet op zijn plaats. Wel ziet de Commissie aanleiding om de duur van de registratie te verkorten.

Alles afwegende acht de Commissie een registratietermijn van twee jaar proportioneel. De Commissie oordeelt daarom dat de duur van de registratie in het EVR verkort moet worden van vijf naar twee jaar.

Wat betekent dit voor de registratie in het Incidentenregister?

3.12 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. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur in het Incidentenregister dan die van het EVR rechtvaardigen. De Commissie oordeelt daarom dat DEFAM de registratie in het Incidentenregister eveneens dient te beperken tot twee jaar.

Conclusie

3.13 De slotsom is dat de duur van de registratie in het EVR en in het Incidentenregister verkort moet worden van vijf naar twee jaar. Aangezien de begindatum van de registratie 6 september 2018 was, betekent dit dat de persoonsgegevens van Consument op 6 september 2020 uit deze registers verwijderd moeten worden.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de duur van de registratie in het EVR en in het Incidentenregister verkort moet worden naar twee jaar.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

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."*

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.