Tussenuitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0011

(mr. C.A. Joustra, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. R.J.F. Thiessen, F.R. Valkenburg AAG RBA, mr. J. Willeumier, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	26 augustus 2022
Ingediend door	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, hierna te noemen DEFAM
Tegen	de consument
Datum tussenuitspraak	6 maart 2023
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	tussenuitspraak tot uitlating en het in het geding brengen van nadere stukken

Samenvatting

Registratie EVR en Incidentenregister. DEFAM is van mening dat de consument de handtekening van de ex-partner op de kredietovereenkomst heeft vervalst. DEFAM heeft hierop de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het EVR en het Incidenten-register. De consument heeft betwist dat hij de handtekening heeft vervalst en vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers. De Geschillencommissie heeft de vordering daartoe van de consument toegewezen. In beroep verzoekt DEFAM vernietiging van de beslissing van de Geschillencommissie. Alvorens verder te beslissen stelt de Commissie van Beroep DEFAM in de gelegenheid tot uitlating en het in het geding brengen van nadere stukken.

1. De procedure in beroep

1.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) heeft in deze zaak op 19 mei 2022 een bindend advies gegeven (dossier [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0409).

1.2 Bij brief per e-mail van 21 juni 2022 heeft DEFAM verzocht om toestemming voor het instellen van beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.

1.3 Bij e-mail van 3 juli 2022 heeft de consument daarop gereageerd.

1.4 Bij beslissing van 18 juli 2022 (gepubliceerd onder nummer 2022-0034V) heeft de voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) Defam toestemming gegeven voor het instellen van beroep en regel 7.7 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening niet van toepassing verklaard.

1.5 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- het beroepschrift met bijlagen van DEFAM van 26 augustus 2022
- het verweerschrift van de consument van 7 oktober 2022.

1.6 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 21 november 2022. De consument is daar verschenen. DEFAM werd vertegenwoordigd door haar gemachtigde mr. J.M. Penders, advocaat verbonden aan Brunet Advocaten, [naam 1], [hoedanigheid] en drs. [naam 2], [hoedanigheid] bij DEFAM. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Mr. Penders heeft spreekaantekeningen overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 19 mei 2022.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in haar uitspraak onder 2.1 tot met 2.6. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 2 december 2013 hebben de consument en zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) volgens een daarvan opgestelde leningovereenkomst via een krediet-bemiddelaar een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten bij DEFAM voor een bedrag van € 15.000,-. De overeenkomst bevat twee handtekeningen, waarvan een van de consument. In geschil is of de tweede handtekening van de ex-partner is. Het geleende bedrag is op 4 december 2013 uitbetaald op een betaalrekening die enkel op naam van de consument stond.

3.3 Er ontstonden achterstanden in de betalingen en op 2 april 2014 is er een achterstandsregistratie geplaatst in het CKI bij het BKR. DEFAM heeft het krediet opgeëist, waarna er op 20 september 2016 een bijzonderheidscode 2 is geplaatst in het CKI. In september 2016 heeft DEFAM haar dossier overgedragen aan een deurwaarderskantoor. Het uitstaande kredietsaldo bedroeg op 17 november 2021 € 12.712,70.

3.4 Gedurende de periode beschreven in 3.3 vonden de navolgende zaken plaats. In juni 2015 beëindigden de consument en de ex-partner hun relatie. Op 23 juni 2016 stelde DEFAM vast dat de ex-partner woonachtig was op een ander adres. Vervolgens stuurde DEFAM een ingebrekestelling naar zowel de consument als de ex-partner. Bij brief van 2 juli 2016 heeft de ex-partner aan DEFAM meegedeeld dat zij geen leningovereenkomst met DEFAM was aangegaan. De ex-partner heeft vervolgens tegen de consument aangifte gedaan van identiteitsfraude.

3.5 Per brief van 19 januari 2017 heeft de officier van justitie aan de consument meegedeeld dat hij had besloten om de consument niet meer te vervolgen vanwege onvoldoende bewijs voor een strafbaar feit gepleegd op 2 december 2013.

3.6 Naar aanleiding van de aangifte heeft de afdeling fraudepreventie van DEFAM direct in 2016 onderzoek gedaan naar de totstandkoming van het krediet in 2013. Op basis van dit onderzoek heeft DEFAM geconcludeerd dat het de consument moet zijn geweest die de handtekening van de ex-partner op de kredietovereenkomst heeft vervalst. DEFAM heeft hierop de consument bij brief van 2 augustus 2016 geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en dat de registratie op 2 augustus 2024 komt te vervallen.

3.7 Op 7 juli 2021 heeft de consument via deurwaarder.com een klacht ingediend over de registratie uit 2016, waarna DEFAM en de consument met elkaar hebben gecorres-pondeerd over de registraties. DEFAM heeft het verzoek tot verwijdering van zijn gegevens uit de registers afgewezen. Op 4 augustus 2021 heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De Geschillencommissie heeft de klacht van de consument aldus begrepen dat hij de verwijdering vordert van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de duur van de opname. Daarnaast vordert de consument vergoeding van € 15.000,-.

4.2 De Geschillencommissie heeft onder meer overwogen dat als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat onvoldoende is komen vast te staan dat de consument de handtekening van de ex-partner op de kredietovereenkomst heeft vervalst. Wat de vordering van € 15.000,- betreft, heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de consument deze vordering onvoldoende heeft onderbouwd.

4.3 De Geschillencommissie heeft beslist dat DEFAM de persoonsgegevens van de consument binnen vier weken na verzending van de beslissing uit het Incidenten-register en het EVR dient te verwijderen, met schriftelijke bevestiging aan de consument. De vordering van de consument tot betaling van schadevergoeding is afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 DEFAM verzoekt de Commissie van Beroep het tussen partijen gewezen bindend advies van de Geschillencommissie van 19 mei 2022 geheel of gedeeltelijk te vernietigen en de klacht van de consument alsnog af te wijzen.

5.2 Daartoe voert DEFAM, kort samengevat, het volgende aan:
- de Geschillencommissie maakt niet duidelijk waarom er (bij toepassing van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013; hierna: het Protocol) geen sprake is van een zwaardere verdenking van een redelijk vermoeden van schuld (van de consument) bij een strafrechtelijke gedraging, in die zin dat de te

verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan; de Geschillencommissie past de - op zich juiste - beoordelingsmaatstaf niet juist toe;
- DEFAM hoeft niet te bewijzen wie de handtekening van de ex-partner van de consument heeft vervalst; vast staat dat de kredietovereenkomst met een vervalste handtekening tot stand is gekomen;
- de consument was betrokken bij de kredietaanvraag, de ondertekening van de kredietovereenkomst en het indienen van de stukken;
- het (impliciete) oordeel van de Geschillencommissie dat DEFAM niet is geslaagd in het bewijs dat de consument de handtekening van zijn toenmalige partner heeft vervalst, is onjuist;
- de consument was de enige begunstigde van het krediet; zijn stelling dat hij geen gezamenlijke bankrekening had met zijn ex-partner is onjuist;
- de Geschillencommissie is niet gemotiveerd ingegaan op de betrokkenheid van de consument bij de identiteitsfraude;
- zonder nadere toelichting kan het oordeel van de Geschillencommissie dat de besteding van het krediet relevant is voor de vraag of sprake is van (betrokkenheid bij) fraude niet leiden tot de conclusie dat geen sprake is van strafrechtelijke gedragingen van de consument bij de kredietaanvraag;
- de consument heeft niet aangetoond dat de registratieduur disproportioneel is; zijn belang om voor een minderjarig kind een bankrekening te kunnen openen, is onvoldoende zwaarwegend.

5.3 DEFAM biedt bewijs aan van haar stellingen, onder meer door het horen van de door DEFAM ingeschakelde handschriftexpert, de ex-partner van de consument, de tussenpersoon en/of de betrokken fraudemedewerkers van DEFAM, althans door het in het geding brengen van nadere schriftelijke verklaringen.

5.4 Naar aanleiding van de klachten van DEFAM in haar beroepschrift overweegt de Commissie van Beroep als volgt.

5.5 Als bijlage 5 bij haar dupliek bij de Geschillencommissie heeft DEFAM een e-mail overgelegd van [naam 3] van 16 november 2021 gericht aan "Fraudepreventie ALFAM". Deze e-mail houdt het volgende in:

> "*Toevallig heb ik einde van de ochtend overleg gehad met de adviseur en behandelaar van dit dossier. De adviseur had afgelopen week cursus en gisteren examen voor de PE hypothecair krediet.*
>
> *Het was voor beiden weer even diep nadenken omdat het alweer enige tijd geleden is. Uit het bespreken is naar voren gekomen dat relatie gezamenlijk een woning hadden aangekocht en dat voor het meerwerk een aanvullend krediet nodig was. Wij kunnen helaas niet meer herleiden of bij dit gesprek voor de aanvraag van het krediet beiden aanwezig waren of alleen de [consument]. Door ons is vervolgens een offerte voor dit krediet aangevraagd. De [consument] heeft het contract bij ons opgehaald om deze thuis door te nemen en te ondertekenen. Vervolgens is dit ondertekende contract bij ons ingeleverd en hebben wij de aanvraag doorgezet. Dit contract is dus niet bij ons op kantoor en/of in bijzijn van een medewerker van ons kantoor door beiden ondertekend.*

Ik vertrouw je hiermee van dienst te zijn geweest.

Mochten er nog vragen zijn, verneem ik dat graag!"

5.6 Bij repliek bij de Geschillencommissie heeft de consument naar voren gebracht dat de ex-partner zelf haar handtekening heeft gezet bij de tussenpersoon van DEFAM ([naam 4] Advies), waar ook de hypotheek is afgesloten voor het huis. Bij de mondelinge behandeling van het beroep heeft de consument in dit verband gezegd dat hij en de ex-partner bij de tussenpersoon zijn geweest, dat de stukken daar bij [naam 4] zelf op kantoor zijn getekend, dat hij twee of drie keer samen met de ex-partner bij [naam 4] is geweest voor de lening, dat zij zelf haar handtekening heeft gezet en dat hij geen handtekening heeft vervalst.

5.7 Mede naar aanleiding van deze verklaring van de consument bij de mondelinge behandeling, waarbij de consument met stelligheid heeft verwezen naar de rol van [naam 4], roept de hiervoor aangehaalde e-mail van [naam 3] een aantal vragen op. In deze e-mail wordt gesproken van de adviseur en behandelaar van dit dossier en van een medewerker van het kantoor. Gaat het hier inderdaad om [naam 4]? Wat is destijds de rol geweest van [naam 4] en die van [naam 3]? Kan [naam 4] zelf ook een schriftelijke verklaring geven? Kan hij daarbij specifiek ingaan op de stelling van de consument dat (i) zowel met hem (de consument) als met de ex-partner destijds is gesproken over de lening bij DEFAM en (ii) de overeenkomst daarvoor zowel door de consument als de ex-partner op het kantoor van de tussenpersoon in aanwezigheid van [naam 4] is ondertekend? Heeft [naam 4] in het kader van het politieonderzoek een verklaring afgelegd? En, zo ja, beschikt hij nog over die verklaring? Kan [naam 4] en/of [naam 3] nog andere omstandigheden noemen die mogelijk licht werpen op de rol van de ex-partner bij het afsluiten van het krediet bij DEFAM?

5.8 Alvorens verder te beslissen, zal de Commissie van Beroep DEFAM in de gelegenheid stellen (nadere) schriftelijke verklaringen in het geding te brengen van [naam 4] en [naam 3]. De Commissie van Beroep wenst verder van DEFAM te vernemen of zij gegevens in het geding kan brengen uit het strafrechtelijke onderzoek naar aanleiding van de aangifte van de ex-partner. DEFAM heeft weliswaar naar voren gebracht dat zij zelf niet meer over dergelijke gegevens beschikt, maar mogelijk kan zij deze alsnog bij de politie of het OM verkrijgen.

5.9 Nadat DEFAM zich aldus zal hebben uitgelaten, zal de consument gelegenheid krijgen tot reactie.

5.10 De Commissie van Beroep houdt iedere verdere beslissing aan, daaronder begrepen de beoordeling van de overige door partijen over en weer besproken feiten en omstandigheden waarop zij een beroep hebben gedaan.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- stelt DEFAM in de gelegenheid tot uitlating en het in het geding brengen van nadere stukken zoals hiervoor bedoeld binnen acht weken na deze uitspraak;
- bepaalt dat de consument vervolgens daarop kan reageren binnen acht weken na ontvangst van de uitlating/nadere stukken van DEFAM;
- houdt iedere verdere beslissing aan.