Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1018

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans, A.E. Tevel, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 26 april 2010 (GVPFI) en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en haar Interne Verwijzingsregister voor de duur van acht jaar vanwege fraude bij de aanvraag van een krediet. Ook heeft de bank het krediet opgeëist. De consument heeft iedere betrokkenheid bij fraude ontkend en gevorderd dat haar gegevens uit deze registers worden verwijderd. Ook stelt zij dat ze niet aansprakelijk is voor het krediet en vordert zij kwijtschelding van het openstaande bedrag. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit haar interne registers. Ook de vordering tot kwijtschelding wordt afgewezen. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], vriendin. Namens de bank was de heer [naam 2], juridisch medewerker, aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2017 een betaalrekening bij de bank met bijbehorende bankpas. Aan de betaalrekening is de mogelijkheid tot internetbankieren (hierna: MijnING) gekoppeld. Op de relatie tussen de bank en de consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV), de Uniforme Veiligheidsregels en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. Relevante bepalingen uit deze de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

2.2 Op 18 oktober 2019 is via MijnING op naam van de consument een offerte voor een doorlopend krediet van € 50.000,- (hierna: het krediet) aangevraagd bij de bank. De bank heeft digitaal de offerte aan de consument verstuurd. De geprinte offerte is op 18 oktober 2019 door de consument ondertekend. In de offerte staat vermeld dat de consument een netto-inkomen heeft van € 2.450,- en "*Ik verklaar alle gegevens naar waarheid te hebben ingevuld*". In het kader van de kredietaanvraag zijn er loonstroken over de maanden augustus, september en oktober 2019 aan de bank verstrekt.

2.3 Een scan van de door de consument ondertekende offerte is op 1 november 2019 via het e-mailadres ([e-mailadres]) aan de bank teruggestuurd. Na ontvangst van de getekende overeenkomst is het krediet door de bank aan de consument verstrekt. Het kredietbedrag is op 5 november 2019 verstrekt. De eerste opname uit het krediet van € 1.000,- is op 8 november 2019 op de betaalrekening van de consument bijgeschreven. De eerstvolgende opnames uit het krediet (€ 500,- en € 1.000,-) zijn op 14 november 2019 op haar betaalrekening bijgeschreven. Op 22 november 2019 is een bedrag van € 11.000,- opgenomen uit het krediet en bijgeschreven op de betaalrekening. Uiteindelijk is het gehele gedrag van het krediet opgenomen.

2.4 Vanaf de betaalrekening van de consument werd in de periode van 1 januari 2020 t/m 28 februari 2021 aan de rente- en aflossingsverplichtingen (€ 1.000,- per maand) uit hoofde van het krediet voldaan. In januari 2020 en januari 2021 heeft de bank per post een jaaroverzicht over 2019 respectievelijk 2020, waarop ook het krediet inclusief saldo vermeld staat, aan het adres van de consument verstuurd.

2.5 Op 4 februari 2021 heeft er in een filiaal van de bank een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en een medewerkster van de bank. In dit gesprek heeft de consument aangegeven dat zij slachtoffer is geworden van identiteitsfraude door de heer [naam 3], een goede kennis van haar (hierna: de kennis) en dat zij aangifte gaat doen tegen hem. Ook heeft ze aangegeven dat ze het krediet niet kan betalen. De bank heeft een betaalpauze van drie maanden verleend.

2.6 Op 5 februari 2021 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan tegen de kennis van identiteitsfraude en diefstal. Enige tijd later heeft zij ook aangifte tegen de partner van de kennis gedaan.

2.7 In het proces-verbaal van aangifte van 5 februari 2021 staat, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

[…]
Dus nadat ik 4 oktober in Nederland arriveerde wordt er binnen een week tegen mij gezegd door [de kennis] dat ik een persoonlijke lening moet afsluiten bij de ING bank tegen een zeer lage rente, omdat ik dan geld achter de hand had voor bijvoorbeeld een auto, mocht ik dat willen. Ik heb niet heel veel spaargeld uit Zuid Afrika op mijn rekening staan dus het lijkt mij een goed idee. [De kennis] zegt dat hij dat voor mij gaat regelen, en dat doet hij ook. Hij doet dat allemaal online. Via online bankieren. Want hij heeft nog steeds de tan code. Ik ben blij met de hulp van [de kennis] dat hij dingen zo goed voor mij regelt. Ik weet niet precies hoe dat gedaan moet worden, ik ken het systeem niet. Zowel [de kennis] als [partner van de kennis] zeiden het komt allemaal goed lieverd, het is hier geen Zuid Afrika, wij zorgen voor je.

Thuis, in [plaatsnaam in Nederland] onderteken ik een document voor het afsluiten van de persoonlijke lening van de ING voor bedrag van 50.000,- De hoogte van het bedrag duizelt mij omdat ik de Afrikaanse munteenheid gewend maar [de kennis] verzekerd dat het een normaal doorlopend krediet is in Nederland. Ik ben er ook blij mee. Ik was er helemaal niet van plan mee iets te kopen. Ik dacht als ik straks mijn Nederlands rijbewijs heb kan ik er een autootje voor kopen. [De kennis] geeft mij een korte uitleg over hoe deze lening tot stand is gekomen. Hij verteld mij dat hij mij op de loonlijst heeft gezet van [naam] BV. Nogmaals ik ken het systeem in Nederland niet maar ik voelde er wel een bepaalde ongerustheid over. Desondanks tekende ik wel. Dit ook omdat ze zeiden dat het allemaal goed zou komen.
[…]

2.8 Per e-mail van 9 maart 2021 heeft de consument aan de bank een betalingsvoorstel gedaan voor het uitstaande kredietsaldo. Zij heeft aangeboden om € 15.000,- te betalen tegen finale kwijting.

2.9 Bij brief van 12 mei 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat haar betaalrekening naar voren is gekomen in een onderzoek naar fraude bij de aanvraag van het krediet in 2019. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR) voor de duur van acht jaar. Ook heeft de bank de bankrelatie beëindigd en het krediet opgeëist.

2.10 Bij brief van 25 mei 2021 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de registraties in de voornoemde registers en heeft zij een toelichting gegeven op de gebeurtenissen. Bij brief van 26 juni 2021 heeft de bank het bezwaar van de consument afgewezen. Bij brief van 4 augustus 2021 heeft de consument opnieuw bezwaar gemaakt tegen de registraties.

2.11 Bij brief van 10 januari 2022 heeft de bank (inhoudelijk) gereageerd op de klacht van de consument. De bank heeft in deze brief aangegeven dat zij de registratie in het EVR ongedaan heeft gemaakt.

De registratie in het IVR blijft wel gehandhaafd. Ook heeft de bank herhaald dat zij de bankrelatie op grond van artikel 35 ABV heeft beëindigd en dat zij op grond van artikel 25 ABV het saldo op de betaalrekening zal verrekenen met de uitstaande hoofdsom op het krediet.

2.12 Op 28 januari 2022 heeft de bank een bedrag van € 14.085,45 geïncasseerd van de betaalrekening van de consument als gedeeltelijke aflossing van het openstaande krediet. De bank heeft haar restant vordering overgedragen aan een incassobureau.

2.13 Op 14 januari 2022 heeft de consument haar klacht over de bank ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert kwijtschelding van de openstaande kredietsom en verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

2.15 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de bank haar ten onrechte beschuldigt van (medeplichtigheid aan) de fraude met het krediet. Ook vindt de consument dat de bank haar ten onrechte aanspreekt voor terugbetaling van het krediet. De consument heeft in dit kader het volgende gesteld:

- De consument is slachtoffer van identiteitsfraude door de kennis. De kennis en zijn partner zouden de consument helpen met het opbouwen van haar leven in Nederland, maar zij hebben misbruik gemaakt van haar vertrouwen. De consument is geboren en getogen in Zuid-Afrika. In 2017 is de consument naar Nederland gekomen om zich hier te vestigen, zij heeft toen ook de betaalrekening bij de bank geopend. Vanwege familieomstandigheden moest zij toen terug naar Zuid-Afrika. Op 4 oktober 2019 heeft zij zich definitief in Nederland gevestigd. De kennis heeft misbruik gemaakt van haar onwetendheid over de Nederlandse regels. De FIOD doet inmiddels ook onderzoek naar de kennis, die bij meer fraudezaken betrokken blijkt te zijn. De FIOD doet geen onderzoek naar de consument.
- De kennis beschikte over de inloggegevens van MijnING van de consument en ontving de TAN-codes op zijn telefoon. Ook hield hij alle post van de consument achter. Hij beschikte ook over haar BSN en hij had zonder medeweten van de consument ook een DigiD op haar naam aangevraagd.
- De kennis is degene die het krediet bij de bank heeft aangevraagd. De kennis heeft de kredietofferte aangevraagd via MijnING en hij heeft de offerte geprint. De consument heeft die offerte wel ondertekend, maar zonder de details te kennen. Na het ondertekenen heeft zij de offerte weggelegd. De kennis heeft zonder medeweten van de consument de getekende offerte tóch naar de bank gemaild. Daarbij heeft hij gebruik gemaakt van een e-mailadres dat niet van de consument is en waartoe de consument ook geen toegang heeft. De bank had moeten signaleren dat het e-mailadres waarmee de getekende offerte is teruggestuurd, een ander e-mailadres was dan dat van de consument. De bij de kredietaanvraag overgelegde salarisspecificaties zijn eveneens door de kennis vervalst.

De bank had moeten signaleren dat er enkel in oktober een salarisbijschrijving op haar betaalrekening heeft plaatsgevonden. Het bijgeschreven salaris week bovendien af van het op de salarisstrook vermelde bedrag.

- Het kredietbedrag is gebruikt door de kennis; hij heeft er buiten medeweten van de consument o.a. drie caravans en een chalet (op zijn naam) en auto's mee gekocht. De consument heeft de betaalrekening enkel gebruik voor pinbetalingen in de supermarkt en horeca.
- Later heeft de kennis de caravans en de chalet op naam van de consument gezet. Zij heeft deze verkocht. Het bedrag van de verkoop is bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. De consument stelt verder dat zij met haar voorstel van 9 maart 2021, waarin zij het aanbod heeft gedaan om € 15.000,- tegen finale kwijting te betalen, een redelijk voorstel heeft gedaan. Zij meent dat de bank het restant van het krediet daarom dient kwijt te schelden. Ze vindt het niet redelijk dat de bank zich het bedrag op de betaalrekening nadien heeft toegeëigend.
- De gebeurtenissen met de kennis, de enorme schuld aan de bank alsook de registraties raken de consument zeer en drukken zwaar op haar schouders. Haar leven staat op zijn kop. Ze werkt heel hard om weer een menswaardig bestaan op te bouwen en aan haar Nederlandse toekomst te werken. Ze zit in de bijstand. De schuld aan de bank is haar enige schuld. Ze heeft inmiddels wel bij een andere bank een betaalrekening.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

3.1 De commissie realiseert zich heel goed dat de gebeurtenissen met de kennis en de gevolgen daarvan een grote impact op de consument hebben gehad en nog hebben. Aan de commissie is echter gevraagd om een juridisch oordeel te geven over de vraag 1) of de consument gehouden kan worden tot terugbetaling van het (restant) krediet; en (2) of de bank de persoonsgegevens van de consument uit het IVR dient te verwijderen. Zij zal hieronder overgaan tot die juridische beoordeling. Daarover merkt de commissie verder op dat partijen over en weer uitvoerig feiten en argumenten naar voren hebben gebracht en over en weer hierop hebben gereageerd. De commissie zal de beoordeling van het geschil beperken tot de kern van de klachten van de consument. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die partijen naar voren hebben gebracht.

Het krediet

3.2 De commissie zal allereerst beoordelen of de consument gehouden kan worden tot terugbetaling van het krediet. Hoewel de commissie begrip heeft voor de argumenten van de consument en de stelling dat zij slachtoffer is geworden van (identiteits)fraude door de kennis dient zij een juridisch oordeel te geven over de vraag of dit de bank kan worden tegengeworpen. De commissie overweegt als volgt.

3.3 Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de consument instemde en akkoord ging met het krediet. Hiervoor is het volgende redengevend. Ten eerste is de kredietaanvraag via de online bankieromgeving (MijnING) van de consument gedaan. Dat de consument haar inloggegevens voor MijnING aan de kennis ter beschikking heeft gesteld en de kennis de TAN-codes op zijn telefoon ontving is in strijd met artikel 16 Voorwaarden Betaalrekening en artikel 1 Uniforme Veiligheidsregels, met als gevolg dat het misbruik daarvan door de kennis volledig voor rekening en risico van de consument blijft. Dit valt niet aan de bank toe te rekenen. Daarbij acht de commissie het – gelet op het proces-verbaal en de verdere schriftelijke verklaringen van de consument – niet aannemelijk dat zij niet op de hoogte was van de kredietaanvraag. Zo heeft zij verklaard dat de kennis – kort na haar aankomst in Nederland – al met haar over een krediet heeft gesproken.

3.4 Voorts mocht de bank erop vertrouwen dat de consument akkoord ging met het krediet, nu de aan de bank geretourneerde offerte is ondertekend door de consument. Hierbij is van belang dat de consument heeft erkend dat zij zelf de handtekening op de offerte voor het krediet heeft gezet; er is dus geen sprake van een vervalste handtekening. Dat zij de ondertekende offerte heeft weggelegd en de kennis het getekende document wist te vinden en achter haar rug om heeft teruggestuurd naar de bank alsmede het feit dat zij heeft getekend zonder de details te kennen, komen eveneens voor haar eigen rekening en risico.[1] Dit valt niet aan de bank toe te rekenen. Wat betreft de stelling van de consument dat de bank argwaan had moeten krijgen toen de getekende offerte via een ander e-mailadres aan de bank werd geretourneerd, is de commissie van oordeel dat het enkele feit dat er een ander e-mailadres (dat wél de naam van de consument bevat) is gebruikt, in het onderhavige geval onvoldoende is om te oordelen dat de bank de aanvraag diende te wantrouwen.

3.5 Tot slot weegt de commissie ook mee dat het op weg van de consument gelegen had om, conform artikel 4 van de Uniforme Veiligheidsregels, geregeld haar betaalrekening te bekijken zodat zij had kunnen vaststellen dat er een kredietbedrag op haar betaalrekening was bijgeschreven. Nu zij dat kennelijk niet heeft gedaan, dienen de gevolgen mede hierom voor haar rekening te blijven.

[1] GC Kifid 2022-0576.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat het ervoor moet worden gehouden dat tussen de consument en de bank een kredietovereenkomst tot stand is gekomen, waaraan partijen gebonden zijn. Nu er een krediet tussen de bank en de consument tot stand is gekomen, heeft dit tot gevolg dat de consument ook gehouden is tot terugbetaling van het openstaande krediet.

3.7 Het voorgaande brengt voorts met zich dat de bank op grond van artikel 25 ABV bevoegd was om het saldo van de betaalrekening te verrekenen met het openstaande bedrag van het krediet. Voorts merkt de commissie op zij de bank er niet toe kan verplichten om het uitstaande kredietbedrag kwijt te schelden. Het klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.8 In haar brief van 10 januari 2022 alsook in het verweerschrift heeft de bank aangegeven dat de persoonsgegevens van de consument niet langer geregistreerd zijn in het Incidentenregister en het EVR. De persoonsgegevens van de consument zijn – zoals ook in het verweerschrift van de bank bevestigd – uitsluitend geregistreerd in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar.

3.9 Gelet op het voorgaande zal de commissie zich bij de beoordeling van dit klacht-onderdeel beperken tot de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.10 De persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen in het IVR. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)-gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene (de consument) worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn daarom de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van toepassing.

3.11 De bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van de consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 2010 (hierna: de GVPFI).

Deze GVPFI was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp). De GVPFI vormde volgens het College bescherming persoonsgegevens (thans de Autoriteit Persoonsgegevens) een juiste uitwerking van de Wbp. Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG, waarin de grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens zijn opgenomen, wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de commissie geldt dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI.

3.12 In de onderhavige zaak staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 'voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke' (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.[2]

3.13 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. 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.[3] Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[4]

[2] GC Kifid nr. 2019-1076.
[3] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 onder 4.4.
[4] Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en GC Kifid 2016-061.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.14 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of in voldoende mate vaststaat dat de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bij de fraude betrokken was. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

3.15 De bank heeft in dit kader gesteld dat de consument door het aanvragen van een krediet met een gefingeerd en onjuist salaris of door daar op zijn minst bewust aan mee te werken, zich schuldig heeft gemaakte aan strafbare of laakbare gedragingen. De consument is sinds 4 oktober 2019 in Nederland. Toen zij op 18 oktober 2019 de offerte voor het krediet tekende was zijn nog maar twee weken in Nederland en had zij, zoals door haar schriftelijk verklaard, geen baan en geen inkomen. In de offerte voor het krediet staat echter vermeld dat de consument op dat moment een netto-inkomen had van € 2.450,-. In de offerte staat "*Ik verklaar alle gegevens naar waarheid te hebben ingevuld*". Hoewel de consument dus wist dat het in de offerte vermelde salaris niet klopte, heeft zij door ondertekening van de offerte wel bewust verklaard dat zij een inkomen genoot van € 2.450,-. Ongeacht of de consument de loonstroken zelf heeft vervalst, heeft zij dus bewust meegewerkt aan de frauduleuze aanvraag, aldus de bank.

3.16 De commissie oordeelt dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.13 genoemde maatstaf. De commissie zal dit hierna nader toelichten. De consument heeft in de door haar ondertekende kredietofferte van 18 oktober 2019 een verklaring afgelegd dat zij *alle gegevens naar waarheid heeft ingevuld* en dat zij een netto-maandinkomen van € 2.450,- had. Dit heeft zij ondertekend terwijl zij op dat moment geen baan of inkomen had. De consument heeft zich daarmee naar het oordeel van de commissie schuldig gemaakt aan het niet naar waarheid verstrekken van gegevens, terwijl zij wist, althans redelijkerwijs moest vermoeden, dat de verstrekte gegevens van belang waren voor de verstrekking van het krediet.

3.17 Wat de consument hier verder tegen in heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De consument heeft gesteld dat zij de offerte heeft getekend zonder de inhoud te kennen en dat zij de kennis vertrouwde. Naar het oordeel van de commissie is het de verantwoordelijkheid van de consument om een document te lezen alvorens het te ondertekenen.

3.18 Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldoen aan de hiervoor onder 3.13 weergegeven maatstaf en dat de bank heeft mogen overgaan tot registratie in het IVR en Gebeurtenissenadministratie.

Nu de voorgaande gedraging reeds voldoende is voor een registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie kan dan ook in het midden blijven wie de loonstroken heeft vervalst.

Proportionaliteit en subsidiariteit

3.19 Voor de vraag of de registratie in de interne registers gerechtvaardigd is, is ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

3.20 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

3.21 Proportionaliteit houdt in dat de bank (op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG) bij de registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in die registers zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie, in dit geval acht jaar, niet buitenproportioneel zijn.

3.22 In overweging 2.15 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Op grond van deze feiten en omstandigheden is de registratie volgens de consument disproportioneel.

3.23 De bank heeft aangevoerd dat haar belang bij registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. De bank heeft aangevoerd dat er bij aanvraag een krediet op naam van de consument fraude is gepleegd en dat het van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank om deze gebeurtenis op te nemen in het interne waarschuwingssysteem. Voorts is de opname in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern. De registratie heeft enkel tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De consument wordt door deze registratie dus niet belemmerd in haar mogelijkheid om met een andere financiële instelling een betaalrekening openen.

3.24 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registraties van de gegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zwaarder weegt dan het mogelijke negatieve effect dat de registraties voor de consument hebben. Zoals de bank terecht heeft aangevoerd zijn deze registraties zuiver intern: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt hebben geen toegang tot de registers.

Dit betekent dus dat de consument niet belemmerd wordt om bij een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan.

3.25 Wat de duur van de registraties betreft is niet gebleken van omstandigheden aan de zijde van de consument die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in haar belangen wordt geraakt door de interne registraties van haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

3.26 Gelet op het voorgaande zijn de klachten ongegrond en zullen de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 25 Verrekening

Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als: a. Onze vordering niet opeisbaar is; b. Uw vordering niet opeisbaar is; c. De vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden; d. Onze vordering voorwaardelijk is.

[…]

Uniforme Veiligheidsregels

1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.

** Door gewijzigde wetgeving kunnen andere financiële dienstverleners u een nieuw soort diensten aanbieden. Daarmee kunt u bijvoorbeeld meer overzicht over uw financiën krijgen (rekeninginformatiediensten) of uw online aankopen afrekenen (betaalinitiatiediensten). Om die diensten te kunnen verlenen, moeten deze derde dienstverleners zijn ingeschreven in de openbare registers [dnb.nl/toezichtprofessioneel/openbaar-register] van De Nederlandsche Bank (DNB). Als u gebruik maakt van een rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiedienst van een dergelijke derde dienstverlener, geeft u die partij toegang tot uw betaalrekening om een betaling op te starten (bij een betaalinitiatiedienst) of rekeninginformatie op te halen (bij een rekeninginformatiedienst). Overigens kan ook ING zelf u betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden met betrekking tot betaalrekeningen die u mogelijk bij andere banken aanhoudt.*

Denk hierbij aan het volgende:

• Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:

- Wachtwoord
- SMS-codes
- Activeringscode
- Bevestigingscode
- Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
- Mobiele pincode
- ING Scanner: kleurencode en code

Daarnaast maken we gebruik van andere middelen zoals vingerafdruk en gezichtsherkenning. Ook hier dient u zorgvuldig mee om te gaan.

• Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;

• Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode;

• Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps;

• Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan ING u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van ING of andere dienstverlener (zoals computer beveiligingsbedrijf) te zijn. ING of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

Op ing.nl/veiligbankieren vindt u meer informatie over veilig gebruik van beveiligingscodes

4. Controleer uw bankrekening.
Controleer altijd zo spoedig mogelijk de van ING ontvangen elektronische of papieren rekeninginformatie op eventuele transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als ING voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ING ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan ING u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was

Voorwaarden Betaalrekening

16 Een betaalinstrument gebruiken
16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.
16.2 ING geeft u via ing.nl en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.
16.3 ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
(…)
b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.
(…)
4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
(…)

b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)

Relevante artikelen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(...) of
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
(…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens
5.1 Algemeen
5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
(…)
d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
(…).

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen
5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.
5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (...)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.
Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit.

Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden.
Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP. (...)
Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.