**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0908**
**(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 18 maart 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen DEFAM |
| Datum uitspraak | : 26 oktober 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Bij de kredietaanvraag van de consument zijn stukken ingediend die vervalst zijn. De verklaring van de consument dat er een derde betrokken was bij de krediet-aanvraag die de stukken vervalst moet hebben, is niet aannemelijk geworden. Er is geen enkele aanwijzing dat een derde betrokken was bij de kredietaanvraag, laat staan dat deze derde buiten de consument om de stukken vervalst heeft. Dit alles maakt dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van betrokkenheid van de consument bij fraude. DEFAM mocht de persoonsgegevens van de consument daarom opnemen in het EVR en het Incidentenregister.

## 1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DEFAM; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van DEFAM.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 6 oktober 2021. De consument nam deel aan deze hoorzitting, tezamen met de heer mr. dr. G.P. Dayala (advocaat). Namens DEFAM namen deel: de heer mr. J.M. Penders (advocaat) en mevrouw [naam] (Fraudepreventie).

1.3 De consument en DEFAM hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil tussen partijen

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Op 5 december 2020 heeft de consument via Krediet.nl een kredietaanvraag gedaan bij DEFAM voor een persoonlijke lening van € 15.200,-. Bij Krediet.nl wordt er gewerkt met een online "mijnkrediet"-omgeving waarin documenten kunnen worden geüpload. Bij de kredietaanvraag van de consument zijn onder meer een kopie van een loonstrook van de consument en een kopie bankafschrift van de betaalrekening van de consument bij ING geüpload.

2.2 Omdat DEFAM twijfels had over de authenticiteit van het ING-bankafschrift, heeft zij hierover vragen gesteld aan ING. ING heeft DEFAM op 16 december 2020 laten weten dat het bankafschrift op meerdere punten was aangepast. Het gaat onder meer om de volgende aanpassingen:

- Op het bankafschrift staat een salarisbetaling op 2 december 2020 van € 1.781,95 vermeld. In werkelijkheid heeft geen salarisbetaling van € 1.781,95 plaatsgevonden.
- De salarisbetaling op 25 november 2020 van € 156,27 is verwijderd.
- De studiefinanciering bijschrijving van DUO op 24 november 2020 van € 1.067,83 is verwijderd.

2.3 Op 16 december 2020 heeft de consument een e-mail gestuurd naar Krediet.nl en daarin aangegeven dat zij de kredietaanvraag wilde annuleren.

2.4 DEFAM heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van acht jaar, omdat de consument bij de kredietaanvraag heeft gefraudeerd. Op 23 december 2020 heeft DEFAM de consument hierover geïnformeerd. Tijdens de klachtprocedure heeft DEFAM de duur van de registratie in het EVR verkort naar vijf jaar.

*De klacht en vordering*

2.5 De consument vordert dat DEFAM haar persoonsgegevens verwijdert uit het EVR en het Incidentenregister. De consument betwist dat zij geprobeerd heeft om te frauderen. Met name betwist de consument dat zij het was die het bankafschrift en de loonstrook heeft vervalst. Volgens de consument was er een tussenpersoon betrokken bij de kredietaanvraag en heeft hij de stukken vervalst. DEFAM heeft niet aangetoond dat de consument betrokken was bij de vervalsing en daarom zijn de registraties niet terecht.

*Het verweer*

2.6 DEFAM heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Mocht DEFAM de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?*

3.1 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) en het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol).

3.2 Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is, voor zover in deze zaak van belang, a) dat de desbetreffende gedraging een bedreiging vormt of kan vormen voor de (financiële) belangen van de financiële instelling, b) dat in voldoende mate vaststaat dat de betreffende persoon betrokken is bij de onder a) bedoelde gedraging en c) dat het proportionaliteitsbeginsel in acht wordt genomen. Dit laatste houdt in dat de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling vaststelt dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betrokkene. In dit verband is met name de door de financiële instelling gekozen duur van de opneming van de persoonsgegevens in het EVR van belang.

3.3 Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens in het EVR een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door de betrokkene vereist.[1] Omdat opname van persoonsgegevens in het EVR ernstige gevolgen kan hebben voor de betrokkene, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) die de financiële instelling daartoe aanvoert.[2]

3.4 Vast staat dat bij de kredietaanvraag van de consument een bankafschrift is verstrekt dat is aangepast en dat dus vervalst is. Ook staat vast dat de bij de kredietaanvraag verstrekte loonstrook van de consument van 2 december 2020, waarop € 1.781,95 als nettoloon staat, vervalst is. Wél betwist de consument dat zij degene is die het bankafschrift en de loonstrook heeft vervalst. Volgens de consument was er een tussenpersoon betrokken bij de kredietaanvraag. De commissie merkt op dat er aanvankelijk verwarring was over wie de consument met de tussenpersoon bedoelde, omdat zij de identiteit van die persoon niet vermeldde. Aangezien de kredietaanvraag via Krediet.nl is gegaan, heeft DEFAM aangenomen dat de consument met de tussenpersoon Krediet.nl bedoelde. Ter zitting heeft de consument toegelicht dat ene Jurgen het krediet voor haar heeft aangevraagd en dat hij die tussenpersoon was.

---

[1] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).
[2] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3.

De consument vertelde dat zij Jurgen had ontmoet tijdens een muziek-workshop. Jurgen had aangeboden haar te helpen met de kredietaanvraag. De consument heeft de benodigde stukken, waaronder het bankafschrift en de loonstrook, naar Jurgen gemaild. Jurgen heeft vervolgens alles via zijn computer geüpload via Krediet.nl. Toen de kredietaanvraag op 16 december 2020 nog niet rond was, kreeg de consument een onderbuikgevoel bij de kredietaanvraag en heeft zij die aanvraag daarom geannuleerd.

3.5 De commissie vindt de verklaring van de consument over de toedracht van de fraude ongeloofwaardig. Ten eerste heeft de consument het bestaan van Jurgen in het geheel niet aannemelijk gemaakt. Voor het eerst tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument zijn naam genoemd. De consument heeft op dat moment maar erg weinig over deze Jurgen kunnen vertellen. Zo kende zij de achternaam van Jurgen niet. Hij zou ergens in Amsterdam wonen maar niet bij de consument in de buurt. Over zijn beroep wist de consument enkel te vertellen dat hij waarschijnlijk werkzaam is in de evenementenbranche. De commissie stelt vast dat de consument niets heeft aangeleverd waaruit zou kunnen blijken dat Jurgen daadwerkelijk bestaat. In deze tijd had het voor de hand gelegen dat de consument in ieder geval aan de hand van bijvoorbeeld WhatsApp-communicatie had kunnen aantonen dat Jurgen daadwerkelijk bestaat.

3.6 De consument heeft evenmin aannemelijk gemaakt dat Jurgen (als hij al zou bestaan) degene is geweest die het bankafschrift en de loonstrook van de consument heeft vervalst en via zijn computer in MijnKrediet van Krediet.nl heeft geüpload, laat staan dat hij dit buiten de consument om heeft gedaan. In dit kader vindt de commissie van belang dat de consument niet duidelijk heeft gemaakt waarom Jurgen de fraude buiten haar om heeft gepleegd. De consument is immers degene die belang had bij het vervalsen van de stukken en niet Jurgen. DEFAM heeft aangegeven dat de consument niet kredietwaardig is en dat de vervalsingen van invloed waren op de beoordeling van de kredietaanvraag. Als DEFAM het krediet had toegekend, zou dit op de rekening van de consument zijn uitbetaald. Ook hier stelt de consument alleen dat zij de juiste stukken naar Jurgen heeft gemaild. Ter zitting heeft de commissie de consument gevraagd naar die e-mail waarmee zij deze stukken naar Jurgen gestuurd zou hebben. De consument heeft toen verteld dat zij de e-mail aan Jurgen verwijderd had, omdat zij aan het eind van het jaar altijd haar mailbox opschoont. De commissie vindt dit te toevallig. Bovendien strookt dit niet met haar stelling dat zij op 16 december 2020 vanwege een onderbuikgevoel de kredietaanvraag wilde intrekken. De consument heeft niet duidelijk gemaakt waarom zij een relevante e-mail, waarmee zij mogelijk haar onschuld zou kunnen bewijzen, verwijderd heeft, terwijl zij tegelijkertijd het gevoel zou hebben gehad dat er iets niet in de haak was.

3.7 Overigens wordt dit onderbuikgevoel door DEFAM betwist. Volgens DEFAM wilde de consument op 16 december 2020 haar kredietaanvraag annuleren, omdat DEFAM via Krediet.nl de consument vragen had gesteld over de aangeleverde stukken, waardoor de consument vermoedde betrapt te worden. De commissie vindt dit een veel aannemelijker lezing van de gang van zaken dan het verhaal van de consument.

3.8 Samenvattend: bij de kredietaanvraag van de consument zijn een bankafschrift en een loonstrook van de consument ingediend die vervalst zijn. De verklaring van de consument dat er een man genaamd Jurgen de kredietaanvraag voor de consument heeft gedaan en dat hij de stukken buiten de consument om vervalst heeft, is onaannemelijk. Er is geen enkele aanwijzing dat Jurgen bestaat, betrokken was bij de kredietaanvraag en buiten de consument om de stukken vervalst en ingediend heeft. Dit maakt dat moet worden aangenomen dat de consument het bankafschrift en de loonstrook heeft vervalst en geüpload in MijnKrediet ter onderbouwing van haar kredietaanvraag. Er is daarom sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument bij de kredietaanvraag gefraudeerd heeft. Dit betekent dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol in de bijlage).

3.9 Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient DEFAM bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een belangenafweging te maken. De commissie oordeelt dat het belang van DEFAM bij registratie van de gegevens van de consument in het EVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect die de registratie voor de consument heeft. In verband met de jonge leeftijd van de consument heeft DEFAM de duur van de registratie in het EVR verkort naar vijf jaar. Deze registratieduur komt de commissie niet onredelijk voor. Bovendien zijn ook geen omstandigheden naar voren gebracht of anderszins gebleken die maken dat een kortere registratieduur op zijn plaats zou zijn.

*Mocht DEFAM de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?*

3.10 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is immers gekoppeld aan het Incidentenregister (zie 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.

3.11 DEFAM heeft aangegeven dat zij de duur van de registratie in het EVR heeft verkort naar vijf jaar maar dat de duur van de registratie in het Incidentenregister acht jaar is gebleven. De commissie ziet geen aanleiding om deze registratieduur te verkorten. Er zijn geen omstandigheden aangevoerd of gebleken die een verkorting van registratie in het Incidentenregister rechtvaardigen.

Daarbij neemt de commissie in overweging dat het Incidentenregister beperkte externe werking heeft en de nadelige gevolgen voor de consument daardoor ook beperkt zijn. De persoonsgegevens van de consument mogen dan ook voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister blijven staan.

*Slotsom*

3.12 De registraties zijn terecht en proportioneel. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Bijlage: Relevante bepalingen

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

***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.*