Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-295 d.d. 11 oktober 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse met mevrouw mr. M. Nijland als secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in het kader van een kredietaanvraag opzettelijk een vervalst bankafschrift ingediend bij de bank met het doel de bank tegen te werken. De bank heeft dit ontdekt en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het EVR. Consument stelt zich op het standpunt dat deze maatregel niet in verhouding staat tot het door hem gepleegde feit. De Commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft toegelicht dat zij haarzelf en haar klanten dient te beschermen tegen alle gevaren die de veiligheid en integriteit van haar organisatie kunnen aantasten. Iemand die misbruik maakt van het financiële systeem en dit systeem doelbewust heeft willen tegenwerken door valse gegevens te overleggen wordt als een dergelijk gevaar aangemerkt. Een en ander geeft voor de Commissie geen aanleiding te veronderstellen dat zij een onjuiste proportionaliteitsafweging heeft gemaakt. De vordering wordt afgewezen.

Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- het e-mailbericht van Aangeslotene met bijlage van 13 september 2012; en
- het e-mailbericht van Aangeslotene van 26 september 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 31 augustus 2012. Daar zijn partijen verschenen.

1. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Op 12 april 2011 heeft Consument via internet een aanvraagformulier voor een doorlopend krediet van € 10.000,- ingevuld en bij Aangeslotene ingediend. Op het aanvraagformulier heeft Consument door ondertekening verklaard dat de vermelde gegevens volledig en juist zijn.

2.2. Bij de beoordeling van de aanvraag heeft Aangeslotene ontdekt dat het door Consument ingestuurde bankafschrift vervalst bleek te zijn. Consument heeft erkend dat hij dit bankafschrift heeft vervalst. Hij heeft het systeem van Aangeslotene hiermee doelbewust willen tegenwerken.
2.3. Hierop heeft Aangeslotene medegedeeld dat zij het krediet heeft geweigerd en de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenwaarschuwingssysteem voor financiële instellingen, ook wel bekend als het externe verwijzingsregister (hierna: EVR).
2.4. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
"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 bedoel-de gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klacht 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."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene zijn persoonsgegevens uit het EVR verwijdert. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door deze disproportionele maatregel van opname in het EVR op te leggen. Deze staat niet in verhouding tot het gepleegde feit.
3.2. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. In april 2011 heeft Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het externe verwijzingsregister. De werking van dit register is neergelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen (hierna: het Protocol). Op basis van de overgelegde stukken en het ter zitting verhandelde stelt de Commissie vast dat het Protocol van 3 maart 2011 van toepassing is op de onderhavige kwestie.
4.2. Het EVR, dat de persoonsgegevens van bepaalde (rechts)personen bevat, is toegankelijk voor, en kan dus worden geraadpleegd door alle aangesloten financiële instellingen. Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen

van een (rechts)persoon die een bedreiging (kunnen) vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) financiële instelling. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Daarnaast dienen activiteiten zodanig van aard te zijn dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/349 en 2012/138.

4.3. Consument heeft erkend in het kader van de kredietaanvraag een vervalst bankafschrift te hebben ingediend bij Aangeslotene. Consument stelt zich echter op het standpunt dat de hierop door Aangeslotene getroffen maatregel van EVR-registratie niet in verhouding staat tot het door hem gepleegde feit. De Commissie overweegt als volgt. Aangeslotene heeft gedurende de schriftelijke procedure en ter zitting voldoende toegelicht dat zij haarzelf en haar klanten dient te beschermen tegen alle gevaren die de veiligheid en integriteit van haar organisatie kunnen aantasten. Iemand die misbruik maakt van het financiële systeem en dit systeem doelbewust heeft willen tegenwerken door valse gegevens te overleggen wordt als een dergelijk gevaar aangemerkt. Een en ander geeft voor de Commissie geen aanleiding te veronderstellen dat Aangeslotene een onjuiste proportionaliteitsafweging in de zin van artikel 5.2.1 van het Protocol heeft gemaakt. De Commissie begrijpt dat Consument het als vervelend heeft ervaren dat hij verscheidene keren door verschillende kredietverstrekkers is benaderd maar dit rechtvaardigt niet de conclusie dat hij Aangeslotene eigenhandig een lesje heeft mogen leren door op basis van een vervalst bankafschrift een krediet aan te vragen. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.