Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0108
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Cooperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens EVR en Incidentenregister. De consument beklaagt zich over de registratie van haar persoonsgegevens voor de duur van zes jaar in het EVR en het Incidenten-register van de bank. Ze heeft erkend dat ze de bank in het kader van de aanvraag voor een persoonlijke lening onjuiste gegevens heeft verstrekt maar zij is het oneens met de registratieduur. De commissie oordeelt dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister dient te worden verkort. De vordering wordt toegewezen.

1. De 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 14 januari 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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 Op 26 februari 2021 heeft de consument bij Rabo Direct Financering B.V. handelend onder de naam Freo (zijnde een onderdeel van Rabobank Groep) een persoonlijke lening ter hoogte van € 16.500,- aangevraagd. In het kader van de kredietaanvraag heeft de consument op verzoek van Freo verschillende documenten overgelegd, waaronder een rekeningafschrift van SNS Bank en een loonstrook van [X] Holding B.V. (hierna: de B.V.).

Omdat Freo twijfelde aan de juistheid van de loonstrook heeft zij contact opgenomen met de consument. Op 8 maart 2021 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen partijen. Partijen hebben afgesproken dat de consument binnen een week een UWV Verzekeringsbericht zou aanleveren waaruit diende te blijken dat zij in dienst was bij de B.V. Per e-mailbericht van 15 maart 2021 heeft de consument aan Freo laten weten geen UWV Verzekeringsbericht te zullen aanleveren, omdat zij geen interesse meer heeft in de lening en de leningaanvraag op 6 maart 2021 heeft geannuleerd.

2.2 Uit nader onderzoek door Freo is gebleken dat de door de consument voorgestelde salarisbetaling niet aan haar, maar aan haar ex-echtgenoot toebehoorde en de door haar aangeleverde loonstrook in werkelijkheid van hem is geweest. Op 1 april 2021 heeft Freo aangifte van fraude (in de vorm van (poging tot) oplichting c.q. valsheid in geschrifte) gedaan bij de politie.

2.3 De bank heeft per brief van 20 april 2021 aan de consument medegedeeld dat zij op basis van deze gebeurtenissen de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR'). Bij brief van 23 april 2021 heeft de bank de bankrelatie met de consument opgezegd.

2.4 De consument heeft tegen de registraties bezwaar gemaakt bij de bank. Naar aanleiding van het bezwaar van de consument heeft de bank de registratieduur in het Incidentenregister en het EVR verkort naar zes jaar (tot 3 maart 2027). De registratieduur in het IVR heeft de bank niet verkort.

De klacht en vordering

2.5 De consument heeft erkend dat zij een vervalst stuk heeft ingediend ten behoeve van de leningaanvraag bij Freo. De consument verzet zich niet tegen het opnemen van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en begrijpt ook heel goed waarom de bank haar persoonsgegevens heeft geregistreerd. Zij verzet zich tegen de registratieduur van zes jaar in het EVR en het Incidentenregister. Zij stelt dat deze termijn, gelet op haar persoonlijke omstandigheden, disproportioneel is. Hiertoe voert zij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aan:

- De consument is alleenstaande moeder van twee minderjarige kinderen. Momenteel leaset zij een auto. Deze auto heeft zij nodig om naar haar werk te gaan (enkele reis 23 km); het openbaar vervoer is geen optie. Daarnaast heeft ze de auto nodig omdat haar dochtertje vanwege een chronische aandoening, regelmatig met spoed naar het ziekenhuis moet. Dit kan overdag maar ook midden in de nacht zijn. De lease-overeenkomst van deze auto eindigt 1 januari 2023.

Als gevolg van de registratie in het EVR en het Incidentenregister kan de consument geen nieuwe leaseovereenkomst afsluiten. Ook het afsluiten van een geldlening voor de aankoop van een auto is niet mogelijk met een dergelijke registratie.

- De consument heeft veel spijt van haar handelen. Zij is erg geschrokken en zij heeft haar lesje geleerd. Na het indienen van de leningaanvraag heeft de consument deze geannuleerd omdat zij besefte dat zij volstrekt onjuist heeft gehandeld. Ze zat destijds in een moeilijke positie en besefte niet welke gevolgen haar handelen zou kunnen hebben. Ter zitting heeft de consument haar verklaring aangevuld en de commissie laten weten dat zij een hele nare periode en echtscheiding achter de rug heeft maar dat het nu weer de goede kant opgaat. Ook is zij steeds meer gaan werken om te kunnen voorzien in het onderhoud van zichzelf en haar kinderen.

De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de duur van de opname.

Het verweer

2.6 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

Inleiding, standpunt partijen en juridisch kader

3.1 Op basis van de stukken en hetgeen is aangevoerd tijdens de digitale hoorzitting dient de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en Incidentenregister te worden beoordeeld. De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoons-gegevens van in de genoemde registers.[1]

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2017-717 en GC Kifid 2018-377, te vinden op www.kifid.nl.

3.2 Op het moment van de registratie van de persoonsgegevens van de consument (3 maart 2021) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidenten-register is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.3 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoons-gegevens mogen worden opgenomen in het EVR, dat hieraan is voldaan is tussen partijen niet in geschil. Vervolgens moet op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI worden beoordeeld of opname in het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur. Dit zal hierna worden beoordeeld.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.4 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de bank bij de registratie van de persoons-gegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.5 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (zes jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector en dat de bank, haar klanten en de financiële sector beschermd moeten worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument.

3.6 De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrift en poging tot oplichting ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die zij ten behoeve van de kredietaanvraag bij Freo heeft aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[2] Daar staat echter tegenover dat de consument in de mondelinge en schriftelijke contacten met de bank alsook tijdens de hoorzitting spijt heeft betuigd. Hoewel de consument het vervalsen van de loon-strook hiermee niet ongedaan heeft gemaakt, heeft de consument wel toegegeven wat zij heeft gedaan en heeft zij haar aanvraag ingetrokken.

[2] GC Kifid 2021-0472.

De bank heeft geen schade geleden en het is aannemelijk geworden dat de consument de ernst en de gevolgen van haar gedragingen niet geheel heeft overzien.

3.7 Daarnaast leggen de uitzonderlijke belangen van de consument en haar kinderen in de privésfeer voor de commissie een zodanig gewicht in de schaal dat een kortere registratieduur op zijn plaats is. De commissie laat hierbij meewegen dat er sprake is van een alleenstaande moeder met twee minderjarige kinderen, waarbij een van de kinderen een medische aandoening heeft. Vanwege deze medische aandoening moet de consument met haar dochter veelvuldig met de auto naar het ziekenhuis. Voorts heeft zij een auto nodig om naar haar werk te kunnen gaan. Dit maakt dan ook dat de consument, vanwege het aflopen van de leaseovereenkomst per 1 januari 2023 op korte termijn een andere auto moet kunnen aanschaffen. Ondanks de grove fout die zij heeft gemaakt, is het van belang de consument weer enig perspectief te bieden in de turbulente periode die zij heeft doorgemaakt.

3.8 Alles afwegend, oordeelt de commissie daarom dat de bank de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten met als einddatum 1 december 2022. Na deze datum is de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet langer zichtbaar voor andere bancaire instellingen of geldverstrekkers.

De proportionaliteit van de registratie in het Incidentenregister

3.9 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister blijven staan. De commissie ziet geen aanleiding voor een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan in het EVR. Dit leidt tot de conclusie dat de bank de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken met als einddatum 1 december 2022.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR dient te verkorten, zodat deze eindigen op 1 december 2022.

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

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 uit wet- en regelgeving

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

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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