**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0270 (mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. P.J. Neijt, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 4 oktober 2021 |
| Ingediend door | : de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen respectievelijk consument 1 en consument 2, of samen de consumenten |
| Tegen | : DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen de kredietverstrekker |
| Datum uitspraak | : 23 maart 2022 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering gedeeltelijk toegewezen |

## Samenvatting

De kredietverstrekker heeft op naam van de consumenten een kredietaanvraag ontvangen. De voor de kredietaanvraag aangeleverde rekeningafschriften van twee banken blijken te zijn aangepast. De kredietverstrekker vindt dat de consumenten valsheid in geschrifte hebben gepleegd en hebben geprobeerd hem op te lichten. Daarom heeft hij de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) en in de gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van consument 1 niet aangepast of verwijderd hoeft te worden. Maar ten aanzien van consument 2 is niet vast komen te staan dat zij betrokken was bij de fraude. Haar gegevens moeten daarom worden verwijderd.

## 1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 23 maart 2022 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. E.F. Seunke, advocaat. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig: de heer [naam] en de heer mr. J.M. Penders, advocaat.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

## 2. Klacht

Op of omstreeks 22 april 2021 is op naam van de consumenten bij de kredietverstrekker digitaal een persoonlijke lening aangevraagd van € 17.999,-. Kort na de kredietaanvraag zijn overgelegd een rekeningafschrift van de gezamenlijke rekening van de consumenten bij ING Bank en een rekeningafschrift van de betaalrekening van consument 1 bij Rabobank. De kredietovereenkomst is ook op naam van beide partijen digitaal ondertekend.

Kort erna is de geldverstrekker gebleken dat zowel het rekeningafschrift van de gezamenlijke rekening als het rekeningafschrift van consument 1 zijn aangepast. Een betaling aan de kinder-opvang, de ontvangst van een bedrag van de belastingdienst en een betaling aan DUO zijn verwijderd. De kredietverstrekker heeft daarop de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie, het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR), het incidentenregister voor de duur van acht jaar en in het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR), voor de duur van acht jaar. Volgens de kredietverstrekker hebben de consumenten valsheid in geschrifte gepleegd en hebben zij geprobeerd de geldverstrekker op te lichten. Nadat de consumenten bezwaar hadden gemaakt tegen de registraties, heeft de krediet-verstrekker de duur van de registratie in het EVR verkort naar vijf jaar.

De consumenten beklagen zich over de registratie van hun persoonsgegevens in genoemde registers en zij vorderen dat die registraties verwijderd worden. Zij hebben gesteld dat consument 1 de rekeningafschriften aangepast heeft en dat consument 2 daarvan niet op de hoogte was. Consument 1 deed de aanpassingen niet omdat de kredietaanvraag anders op financiële gronden afgewezen zou worden, maar omdat de verwijderde transacties op de rekeningafschriften geen goed beeld gaven van de werkelijkheid. Hij heeft niet geprobeerd de geldverstrekker op te lichten, omdat hij geen oogmerk van wederrechtelijke bevoordeling had. Achteraf ziet hij in dat hij de rekeningafschriften niet had moeten aanpassen, maar een toelichting op de rekeningafschriften had moeten geven aan de kredietverstrekker. Maar consument 2 wist niet dat consument 1 de rekeningafschriften aangepast had, dus haar valt niks te wijten. De gevolgen van de registraties vinden zij bovendien niet proportioneel. De consumenten kunnen door de registraties niet samen een spaarrekening openen voor hun minderjarige dochter. Ook kunnen zij naar eigen zeggen geen verzekeringen afsluiten of een verbouwing van hun woning financieren.

## 3. Beslissing

*Consument 1*
De vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van consument 1 wordt afgewezen. De registraties van zijn gegevens mogen gehandhaafd blijven voor de door de kredietverstrekker gekozen duur van acht en vijf jaar.

*Consument 2*
De kredietverstrekker moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken na de datum van de hoorzitting, de persoonsgegevens van de consument 2 verwijderen uit het incidenten-register, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR.

## 4. Gronden voor de beslissing

Voor de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in het EVR is in dit geval vereist een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift en aan een poging tot oplichting. De commissie is van oordeel dat ten aanzien van consument 1 een zwaardere verdenking van die twee feiten gerechtvaardigd is. De aanpassing van de rekening-afschriften van twee banken kwalificeert als valsheid in geschrift. Over de poging tot oplichting hebben de consumenten nog gesteld dat consument 1 financieel gezien geen baat had bij de aanpassingen van de rekeningafschriften, omdat de consumenten ook zonder de aanpassingen het krediet hadden kunnen krijgen. Die stelling hebben de consumenten echter onvoldoende onderbouwd, maar ook als dat wel het geval was geweest had hij de bankafschriften niet mogen aanpassen. Daarom is ten aanzien van consument 1 een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van poging tot oplichting gerechtvaardigd. De kredietverstrekker heeft hem terecht geregistreerd en ook de duur is gelet op de aard en ernst van de gedragingen proportioneel. Hieraan doet niet af dat consumenten beperkt worden in hun mogelijkheden om bankproducten af te nemen. Vaststaat dat consument 2 inmiddels in staat is een bankrekening voor de dochter te openen en niet gebleken is dat thans een (hierdoor opgezegde) nieuwe verzekering noodzakelijk afgesloten dient te worden.

Ten aanzien van consument 2 is er geen sprake van een redelijk veroeden van schuld van poging tot oplichting of valsheid in geschrift, laat staan van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Zij heeft consument 1 weliswaar toestemming gegeven om haar bank-gegevens te gebruiken, maar daarmee is niet komen vast te staan dat zij ook betrokken was bij de aanpassing van de bankafschriften. Zo is niet aangetoond dat consument 2 wist dat consument 1 valse bankafschriften bij de kredietverstrekker heeft aangeleverd. Zij had geen reden om te vermoeden dat er iets niet in de haak was. De klacht van consument 2 is dus gegrond en haar vordering is daarom toegewezen.

*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.*