Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-12 d.d. 9 januari 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in het kader van een kredietaanvraag een gemanipuleerd bankafschrift ingediend bij de kredietverstrekker. Laatstgenoemde heeft dit ontdekt en de persoonsgegevens van Consument opgenomen zowel in het interne- als in het externe verwijzingsregister. Consument stelt zich op het standpunt dat deze maatregel niet in verhouding staat tot het door haar gepleegde feit. De Commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker voldoende heeft toegelicht dat zij haarzelf en haar klanten dient te beschermen tegen alle gevaren die de veiligheid en integriteit van haar organisatie en andere financiële instellingen kunnen aantasten. Iemand die misbruik maakt van het financiële systeem en dit systeem doelbewust heeft willen ondermijnen door valse gegevens over te leggen wordt als een dergelijk gevaar aangemerkt. Een en ander geeft de Commissie geen aanleiding te veronderstellen dat de kredietverstrekker een onjuiste proportionaliteitsafweging heeft gemaakt. De vordering wordt afgewezen.

1. 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, ontvangen op 3 mei 2011;
- het ingevulde en op 20 december 2011 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de beslissing van de Commissie van 4 juli 2012 waarbij Consument in haar klacht ontvankelijk is verklaard; en
- de ter zitting door de gemachtigde van Consument overgelegde pleitnota.

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 30 november 2012 en zijn aldaar zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Op 12 augustus 2009 heeft Consument via internet in het kader van een kredietaanvraag aan Aangeslotene een bankafschrift toegestuurd.

2.2. Bij de beoordeling van de aanvraag heeft Aangeslotene ontdekt dat het door Consument ingestuurde bankafschrift zodanig was aangepast dat het leek dat er een salarisbijschrijving had plaatsgevonden. Consument heeft erkend dat zij het bankafschrift heeft aangepast.

2.3. Op 13 augustus 2009 heeft Aangeslotene Consument per brief medegedeeld dat zij de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het interne- (hierna: IVR) en externe (hierna: EVR) verwijzingsregister als bedoeld in het Incidentenwaarschuwingssysteem voor financiële instellingen.

2.4. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen (hierna: Protocol) van 27 juli 2004 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

5. Intern verwijzingsregister (IVR)

"5.2 Vastlegging

In het intern verwijzingsregister kunnen uitsluitend verwijzingsgegevens worden opgenomen van (rechts)personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in het incidentenregister en die een risico vormen voor (de organisatie van) de deelnemer. Daarbij kunnen de navolgende criteria als richtsnoer gelden:

•(redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe;

•(redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers."

6. Extern verwijzingsregister (EVR)

"6.2 Vastlegging

Deelnemers dragen er voor zorg dat verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna vermelde criteria voldoen worden opgenomen in het extern verwijzingsregister. Opname geschiedt in beginsel door de financiële instelling die benadeeld is. Andere bij het incident betrokken deelnemers kunnen echter ook tot opname van gegevens overgaan, indien het nadeel de financiële sector in zijn algemeenheid treft.

De beslissing tot vastlegging wordt genomen door daartoe aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Voor opname in het extern verwijzingsregister gelden de volgende opnamecriteria:

1. De activiteiten van de (rechts)persoon kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit en de integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer.

2. Er dient een proportionaliteitsafweging plaats te vinden, waarbij de betreffende functionaris vaststelt, dat het belang van de opname in het verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor betrokkene als gevolg van de opname van zijn gegevens.

3. De betreffende (rechts)persoon moet betrokken zijn bij een benadeling van enige financiële instelling (of poging daartoe) of bij onoorbaar gebruik (of poging daartoe) van het financieel stelsel van zodanige aard

•dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan of

•de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen of

•is geweigerd om een relatie of overeenkomst aan te gaan."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene haar persoonsgegevens uit het IVR en EVR verwijdert. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door deze disproportionele maatregel te treffen. Deze maatregel staat niet in verhouding tot het gepleegde feit. Consument

heeft de integriteit van de financiële sector niet in gevaar gebracht. Bovendien is geen sprake van schade aan de zijde van Aangeslotene.

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. Op 13 augustus 2009 heeft Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het EVR en IVR opgenomen. De werking van deze registers is neergelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen. Op basis van de overgelegde stukken en het ter zitting verhandelde stelt de Commissie vast dat het Protocol van 27 juli 2004 van toepassing is op de onderhavige kwestie.

4.2. *Opname interne verwijzingsregister*
Uit artikel 5.2. van het Protocol is af te leiden dat voor opname in het IVR onder meer geldt dat sprake dient te zijn van een (redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de financiële instelling of een (redelijk vermoeden van) overtreding van (wettelijke) voorschriften, dan wel pogingen daartoe. Consument heeft erkend dat zij het bankafschrift opzettelijk heeft gemanipuleerd. De Commissie is van oordeel dat hiermee voldoende vast is komen te staan dat sprake was van een poging van Consument tot opzettelijke benadeling van Aangeslotene. Het argument van Consument dat zich geen schade aan de zijde van Aangeslotene heeft voorgedaan is in dit verband niet relevant. Daadwerkelijke benadeling is niet vereist; ook een poging daartoe is immers volgens het Protocol grond voor registratie. De opname in het IVR is dus aanvaardbaar.

4.3. *Opname in het EVR*
Het EVR, dat de persoonsgegevens van bepaalde (rechts)personen bevat, is toegankelijk voor, en kan dus worden geraadpleegd door alle aangesloten financiële instellingen. Artikel 6.2 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om activiteiten 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) deelnemer. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Daarnaast dienen activiteiten zodanig van aard te zijn dat 1) aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan, of 2) de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen, of 3) is geweigerd een relatie of overeenkomst aan te gaan. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/349, 2012/138 en 2012/295.

4.4. Wat betreft onderhavige casus overweegt de Commissie het volgende. Consument heeft erkend dat zij in het kader van de kredietaanvraag een gemanipuleerd bankafschrift heeft ingediend bij Aangeslotene. Consument stelt zich op het standpunt dat zij hiermee de integriteit van de financiële sector niet in gevaar heeft gebracht. Ook heeft zij haar financiële positie niet rooskleuriger voorgesteld dan die was; het ten onrechte op het bankafschrift vermelde salaris heeft zij kort nadien per kas in contanten ontvangen. De hierop door Aangeslotene getroffen maatregel van

EVR-registratie staat dan ook niet in verhouding tot het door haar gepleegde feit. 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 ondermijnen door valse gegevens te overleggen wordt als een dergelijk gevaar aangemerkt. Het gevraagde krediet is door Aangeslotene geweigerd. Een en ander geeft de Commissie geen aanleiding te veronderstellen dat Aangeslotene een onjuiste Proportionaliteitsafweging in de zin van artikel 6.2.2. van het Protocol heeft gemaakt. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2012/295.

4.5. Gezien het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

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.