Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-326
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 Algemene Verordening Gegevensbescherming Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van 8 jaar vanwege het indienen van vervalste stukken bij het verhogen van een bestaand krediet. Consument kan zich hiermee niet verenigen en verzoekt om verwijdering van de geregistreerde gegevens in deze registers, althans verkorting van de duur. De Commissie oordeelt dat de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen en dat de registratie in het EVR en Incidentenregister dient te worden verkort.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 maart 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2015 bij FREO (een handelsnaam van Rabo Direct Financiering B.V. en onderdeel van de Bank) een doorlopend krediet van € 7.000,- afgesloten.

2.2 Om te beoordelen of het krediet nog passend was, is in 2019 het krediet geblokkeerd en heeft de Bank contact opgenomen met Consument. Consument heeft op dat moment aangegeven het krediet met € 1.000,- te willen verhogen.

2.3 In het kader van de revisie en de kredietbeoordeling heeft Consument diverse bescheiden aangeleverd, waaronder een rekeningafschrift van zijn bankrekening bij ING Bank en een loonstrook. Omdat de Bank twijfelde aan de authenticiteit, heeft zij contact opgenomen met ING. Daaruit is gebleken dat het rekeningafschrift vervalst was. Ook de loonstrook bleek vervalst. De Bank heeft diverse pogingen ondernomen om met Consument in contact te komen. Consument heeft niet gereageerd.

2.4 Op 4 april 2019 heeft de Bank het krediet geblokkeerd en op 18 april 2019 heeft de Bank het krediet beëindigd en opgeëist. Op 18 april 2019 heeft de Bank aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Bij brief van 12 juni 2019 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat zij zijn persoons-gegevens per 29 mei 2019 heeft opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR). De duur van deze registraties is acht jaar en eindigt op 6 maart 2027.

2.6 Consument heeft tegen de registraties bezwaar gemaakt en hierover een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft het bezwaar afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Primair vordert Consument dat de Bank zijn persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister en het IVR verwijdert.
Subsidiair vordert Consument de opname van zijn persoonsgegevens alleen toe te staan voor het IVR.
Meer subsidiair vordert Consument dat de duur van de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR en het EVR wordt verkort tot maximaal één jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de registraties onterecht dan wel te bezwarend zijn. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor opname in het IVR en het EVR. De gedraging van Consument is niet dusdanig ernstig dat dit een opname van zijn gegevens in het IVR en EVR rechtvaardigt.

- De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van Consument. Consument wordt onevenredig in zijn belangen getroffen. De registraties hebben een grote impact op zijn leven. Consument kan geen betaal-rekening openen of andere financiële producten afsluiten. Ook wordt Consument de mogelijkheid ontnomen om een eigen onderneming te starten.
- De Bank heeft geen nadeel geleden door onjuist verstrekte informatie.
- Consument verkeerde in staat van onmacht aangezien hij op dat moment tijdelijk werkloos was. Met de verhoging van lening wilde hij zijn inkomensverlies opvangen.
- Consument heeft altijd tijdig voldaan aan zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de lening. Dat het openstaande saldo van het krediet steeds zeer hoog is en Consument alleen het minimale betaalt, is niet relevant en mag niet gebruikt worden ter onderbouwing van de integriteit van Consument.
- Consument heeft nog nooit een vergelijkbaar incident begaan. De Bank trekt ten onrechte de conclusie dat de kans op herhaling zeer reëel is.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De persoonsgegevens van Consument zijn terecht in het EVR, IVR en Incidentenregister geregistreerd. Daarnaast zijn de registraties proportioneel.
- Consument heeft zijn rekeningafschrift en zijn loonstrook vervalst ten einde de Bank te bewegen om een aanvullend krediet te verstrekken. Dit is fraude en rechtvaardigt de registraties.
- De Bank is van mening dat in het onderhavige geval er voldoende omstandigheden zijn die een gegronde verdenking van betrokkenheid bij fraude rechtvaardigen. De Bank wijst in dat verband op de volgende omstandigheden. Consument heeft bekend dat hij het rekeningafschrift en loonstrook heeft vervalst. De handelingen van Consument zijn strafbaar en de Bank heeft hiervan aangifte gedaan.
- Het vervalsen van de documenten vormt een bedreiging voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van de Bank alsmede de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector.
- Gelet op de ernst van de gedragingen van Consument acht de Bank de registraties alleszins redelijk. Daarnaast heeft Consument niet aangetoond dat hij concreet in zijn belangen wordt geschaad. Daarnaast kan Consument een basisbetaalrekening openen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient te beoordelen of de registratie van de gegevens van Consument in de diverse registers gerechtvaardigd is. De Commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn, proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is.

Registratie in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (EVR)

4.2 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het Protocol, de AVG en de UAVG.

4.4 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers – en met name het EVR – voor Consument ernstige gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 26 oktober 2017, 2017-717). Voor de registratie van persoons-gegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR gelden als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Geschillencommissie Kifid 19 juni 2018, 2018-377) en dat de registratie proportioneel is.

4.5 Consument heeft toegegeven dat hij het rekeningafschrift heeft aangepast en de loonstrook heeft vervalst. Naar het oordeel van de Commissie levert het manipuleren van gegevens in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel de Bank als de financiële sector als zodanig (vgl. Geschillencommissie Kifid 18 september 2017, 2017-616). Immers worden door dergelijke handelingen potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild. Hiermee is voldaan aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.1 sub a en b Protocol, nu de vervalsing van het rekeningafschrift naar het oordeel van de Commissie een bedreiging vormt voor zowel de Bank als de financiële sector als zodanig.

4.6 Vervolgens ligt de vraag voor of de registratie voor de maximaal mogelijke duur van acht jaar in het EVR proportioneel zijn.

4.7 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol moet de Bank bij de registratie een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene meewegen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302.

De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank.

4.8 Wat betreft de proportionaliteitsafweging overweegt de Commissie als volgt. Consument heeft spijt betuigd en toegegeven dat hij de documenten heeft aangepast. Voorts heeft de Bank geen nadeel geleden door de handelingen van Consument. Verder is onweersproken dat Consument zijn verplichtingen uit hoofde van de lening altijd heeft voldaan. Daarbij komt dat Consument door de registratie geen eigen onderneming kan beginnen. Daar tegenover staat het belang van financiële instellingen om gewaarschuwd te worden over (rechts)personen, zoals Consument, wier gedragingen een bedreiging vormen voor de veiligheid en de integriteit van de financiële sector.

4.9 Alles overwegende acht de Commissie registratie in het EVR voor de duur van *zes jaar* proportioneel. De Commissie oordeelt dat de Bank de persoonsgegevens van Consument ter zake het onderhavige incident derhalve uiterlijk op *6 maart 2025* uit het EVR dient te verwijderen en verwijderd te houden.

4.10 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. De Incidentenregistratie moet daarom ook na zes jaar, en dus uiterlijk op 6 maart 2025, worden verwijderd.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR)

4.11 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de Bank op terechte gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

4.12 De hiervoor genoemde registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de Commissie de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

4.13 Op deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, ook voldoende is om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.

4.14 Ook ten aanzien van de interne registraties geldt dat moet zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit.

4.15 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De Commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

4.16 Proportionaliteit houdt op haar beurt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. Hierboven heeft de Commissie reeds vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister niet disproportioneel zijn. Dit brengt mee dat ook de minder vergaande registraties met interne werking niet disproportioneel zijn. De interne registraties worden voor de duur van acht jaar gehandhaafd. Hoewel deze registratie langer voortduurt dan de externe registratie, is de Commissie van oordeel dat deze langere registratie niet disproportioneel is. Daarbij neemt zij in overweging dat de registratie intern van aard is. Hoewel dit met zich brengt dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt, wordt Consument na afloop van de externe registraties niet belemmerd in zijn mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een financiële dienst af te nemen.

4.17 Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen is geschaad door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar (Vgl. Geschillencommissie Kifid 3 oktober 2018, 2018-623). De vordering van Consument tot doorhaling van deze registraties zal dus worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank de persoonsgegevens van Consument ter zake het onderhavige incident uiterlijk op 6 maart 2025 dient te verwijderen uit het Incidentenregister en het EVR en daaruit met betrekking tot het onderhavige incident verwijderd dient te houden. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage

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.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(…)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheids-maatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(…)

***2** Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*

(…)

***b.** ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*

(…)

***4** Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*

(…)

***b.** indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)*