Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0652
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in het Incidentenregister en het EVR (SFH-register). De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de duur van deze registraties. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. Vordering afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de pleitnota van de gemachtigde van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 mei 2021. Op de hoorzitting is de consument verschenen, bijgestaan door de heer mr. P. Visser, jurist. De bank heeft aan de hoorzitting deelgenomen door middel van videobellen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument woont en staat ingeschreven op een adres in [woonplaats] (hierna: woning 1).

2.2 Op 14 november 2019 heeft de consument bij de bank een aanvraag ingediend voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van de aankoop van een woning aan een ander adres (hierna: woning 2). Bij de aanvraag heeft de consument een werkgevers-verklaring van 26 september 2019 van [Z Verhuur B.V.] (hierna: Z Verhuur) gevoegd. Hierin staat dat de consument sinds 1 september 2019 voor onbepaalde tijd bij Z Verhuur in dienst is en bruto € 49.248,- per jaar verdient.

2.3 Op 2 december 2019 heeft de consument een renteaanbod van de bank ondertekend. Hierin heeft de consument zich tot het volgende verplicht:

"(…)
- *de gegevens en informatie die ik heb aangeleverd en ingevuld zijn juist en volledig;*
- *als er wijzigingen zijn in deze gegevens of informatie breng ik ABN AMRO hier onmiddellijk van op de hoogte; (…)"*

2.4 De consument heeft de bank een brief van 2 december 2019 (hierna: brief 1) gegeven. Brief 1 staat op naam van Z Verhuur, maar draagt ook het logo [Z Verhuurbedrijf B.V.]. Brief 1 is geadresseerd aan woning 1 en daarin staat:

"(…) Wij hebben met elkaar gesproken dat u eigenlijk te laat heeft opgezegd en dat u daardoor tot eind december 2019 bij ons in dienst behoort te verblijven

(…) Omdat wij de kosten deze maand niet kunnen dragen keren wij u salaris over december 2019 uit eind februari 2020. Dit geeft ons de kans om nieuwe opstartkosten te voor financieren.

(…) Wegens het feit dat u akkoord moet gaan met de betaling eind februari 2020 dient u deze brief mede te ondertekenen. (…)"

De consument heeft brief 1 mede-ondertekend.

2.5 Onderdeel van het procesdossier is een andere brief van Z Verhuur van 2 december 2019 aan de consument (hierna: brief 2). Brief 2 staat op naam van Z Verhuur en draagt ook het logo [Z Verhuur B.V.].

Brief 2 is geadresseerd aan een ander adres dan woning 1 en 2. In brief 2 staat:

"(…) Ik begreep dat er een verklaring moest komen waarom jij zo'n hoge inkomen over dit jaar hebt.

Wij kunnen er een grap van maken want personeel is nu eenmaal duur maar wij laten je bij deze dan ook weten dat wij zeer tevreden zijn met jouw inzet. Dank zij jouw gaan wij een vestiging openen in of rond [woonplaats] / [woonplaats] *omdat door jouw toedoen de omzet met 10 procent gestegen is en dan alleen met name in de omgeving* [woonplaats] *(Zuid-Holland). (…)"*

2.6 Op 3 december 2019 heeft de bank aan de consument een offerte voor een hypothecaire geldlening verstrekt. Op 6 december 2019 heeft de bank de hypothecaire geldlening aan de consument verstrekt.

2.7 Op 4 februari 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat:

"(…) Ter controle van uw dienstverband en inkomen heeft u een werkgeversverklaring en salarisstrook overlegd van Z Verhuur. Volgens deze gegevens bent u op 01 september 2019 in vast dienst getreden als Verkoopmanager. Uit een controle bij de Kamer van Koophandel blijkt dat u per juni 2017 zelfstandig bent. Deze zelfstandigheid heeft u niet bij uw tussenpersoon bekend gemaakt.

Het pand aan de [woning 2] *heeft u gefinancierd met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) en met de verplichting om het pand zelf te gebruiken en te bewonen. Volgens de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) bent u tot en met heden woonachtig op de* [woning 1].

De door u gefinancierde woning(en) aan de [woning 2] *worden te huur aangeboden.*

Namens de bank verzoek ik u binnen 5 dagen de onderstaande documenten aan te leveren:

- *Schriftelijke verklaring inzake gebruik en bewoning panden* [woning 2].
- *Uitdraai van MIJN UWV, dit ter bevestiging van uw dienstverband en inkomen over de maanden december 2019 en januari 2020.*
- *Kopie bankafschriften met de bijschrijving van uw salaris over de maand december 2019 en januari 2020 van Z verhuur.*
- *Schriftelijke verklaring inzake het niet melden van uw zelfstandigheid.*

(…)
Als uw reactie uitblijft, kan de bank besluiten om uw persoonlijke en zakelijke gegevens op te nemen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) of het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister. (…)"

2.8 Op 20 februari 2020 heeft de bank aan de werkgever een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) De heer [naam van de consument] *heeft ter controle van zijn dienstverband en inkomen bij de aanvraag van zijn hypotheek een werkgeversverklaring overlegd van Z Verhuur.*

Vandaag heeft de heer [naam van de consument] *een uitdraai van het UWV overlegd waaruit blijkt dat het dienstverband per 30 november 20219 is beëindigd.*

Vandaag heb ik telefonisch gesproken met uw collega inzake de heer [naam van de consument]. *Uw collega heeft bevestigd dat de heer* [naam van de consument] *per 30 november 2019 uit dienst is getreden. Of er sprake is geweest van een opzegtermijn was haar niet bekend.*
Voor een werknemer is er standaard sprake van 1 maand opzegtermijn, kunt u mij per mail bevestigen of voor de heer [naam van de consument] *ook deze maand van toepassing is geweest, en zo ja, per welke datum is het dienstverband door hem opgezegd? (…)"*

2.9 Op 4 maart 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat:

"(…) Wij hebben uw gegevens opgenomen in ons Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). In deze brief leest u meer over de opname van uw gegevens in deze registers.

(…) ***Waarom zijn uw gegevens opgenomen in deze registers?***
Wij hebben vastgesteld, dat u betrokken bent (geweest) bij een gebeurtenis die een risico vormt of kan vormen voor de belangen, integriteit of veiligheid van ABN AMRO of haar cliënten of medewerkers of voor de financiële sector als geheel.

Wat is het gevolg van opname van uw gegevens in het Incidentenregister?
Als uw gegevens zijn opgenomen in het Incidentenregister kunnen deze worden gebruikt om de risico's te beoordelen van (toekomstige) dienstverlening aan u. Als het nodig is om de financiële sector te beschermen, kunnen deze gegevens met andere hypotheekverstrekkers worden gedeeld. Na 8 jaar worden uw gegevens uit het Incidentenregister verwijderd. Alleen personeel van de veiligheidszakenafdeling van ABN AMRO heeft toegang tot het Incidentenregister.

(…) ***Beëindiging relatie.***
- *We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben.*
- *We stoppen uw rekeningen 2 weken na dagtekening. (…)*
- *(…)*
- *We beëindigen onze relatie met u. Dit mag volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (…)"*

2.10 Op 6 maart 2020 heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken.

2.11 Op 15 mei 2020 heeft de advocaat van de consument aan de bank een brief gestuurd. Hierin staat, kort samengevat, dat de consument het niet eens is met de registraties van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en de bank om verwijdering van deze registraties verzoekt. Op 11 juni 2020 heeft de bank per e-mail geantwoord dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet uit het Incidentenregister en het EVR zal verwijderen.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert dat de bank de registraties van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR verwijdert, althans de duur van deze registraties verkort. Daarnaast vordert de consument een vergoeding van de proceskosten van de bank.

2.13 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties onterecht zijn. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De consument was op het moment van ondertekenen van de hypotheekofferte nog in dienst bij de werkgever. De werkgever heeft dat ook bevestigd in brief 1.
- De consument heeft zijn ondernemerschap niet bewust geheim gehouden. Hij heeft wel degelijk kenbaar gemaakt dat hij in het verleden zelfstandige is geweest. Bovendien was hij op het moment van het accepteren van de hypothecaire geldlening in loondienst bij de werkgever en werkte hij niet als zelfstandige.
- De consument heeft woning 2 gekocht om zelf te gaan bewonen, maar alvorens woning 2 te betrekken heeft hij deze eerst volledig willen renoveren. De consument heeft woning 2 nooit verhuurd of te huur aangeboden. Wel heeft een belangstellende voor woning 2 de woning te huur aangeboden om na te gaan welke huuropbrengst het pand zou kunnen opbrengen als hij het als investering zou kopen. Daarnaast heeft een vriendin van de consument tijdelijk in woning 2 gewoond als noodonderkomen.
- Uit bankafschriften van de consument blijkt dat hij over de maanden september tot en met december 2019 salaris van de werkgever heeft ontvangen. Op het overzicht van het UWV staat de maand december 2019 niet vermeld, omdat de consument met de werkgever is overeengekomen dat zijn salaris van december 2019 pas in februari 2020 zou worden uitbetaald. Dat blijkt ook uit brief 1.
- De registraties zijn disproportioneel. De consument kan gedurende acht jaren geen hypothecaire geldlening krijgen, terwijl hij vanwege de geboorte van zijn eerste kind dringend op zoek is naar een grotere woning. Het is voor de consument nagenoeg onmogelijk een bankrekening te openen of andere financiële diensten af te nemen.

Het verweer van de bank

2.14 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De eerste vraag is of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR. Als de registraties terecht zijn, zal de commissie ook beoordelen of de bank de duur van deze registraties moet verkorten. Tot slot zal de commissie beoordelen of de bank de proceskosten van de consument moet vergoeden.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat de consument is geregistreerd. 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 persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (6 maart 2020) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een *vermoeden* van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende.

---

[1] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?

3.5 De bank beschuldigt de consument van hypotheekfraude en zij heeft hem daarom in het EVR geregistreerd. De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de door de bank gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan hypotheekfraude opleveren, in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument zich daaraan schuldig heeft gemaakt. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

3.6 De bank stelt zich op het standpunt dat de consument, kort samengevat, een fictief dienstverband heeft opgetuigd en met behulp van valse inkomensbewijzen de bank heeft bewogen om hem een hypothecaire geldlening te verstrekken, die de bank anders niet aan hem zou hebben verstrekt. De bank betoogt dat de consument, toen hij het renteaanbod van de bank 2 van december 2019 ondertekende, wist dat het dienstverband met Z Verhuur kort erna zou eindigen, omdat hij het dienstverband zelf eind november 2019 al had opgezegd. En toch heeft de consument de bank van de beëindiging niet op de hoogte gebracht. De consument wist of moest redelijkerwijs vermoeden dat het hebben van een dienstverband voor *onbepaalde* tijd van belang was voor de beslissing van de bank om hem de hypothecaire geldlening te verstrekken. Verder heeft de consument woning 2 volgens de bank gekocht niet met de bedoeling om er zelf te gaan wonen maar om deze te verhuren. Volgens de bank kwalificeert de handelwijze van de consument als het opzettelijk gebruik maken van vervalste geschriften als bedoeld in artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr), het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens als bedoeld in artikel 227a Sr en oplichting als bedoeld in artikel 326 Sr.

3.7 De consument betwist het standpunt van de bank en betoogt, kort samengevat, dat hij geen hypotheekfraude heeft gepleegd. Volgens de consument was zijn dienstverband niet fictief. De consument voert aan dat hij op het moment van de verstrekking van de hypothecaire geldlening nog bij de werkgever in dienst was. Dat blijkt uit brief 1 en uit zijn bankafschriften over de maanden september tot en met december 2019. Op het overzicht van het UWV staat de maand december 2019 niet vermeld, omdat de consument met de werkgever is overeengekomen dat zijn salaris van december 2019 pas in februari 2020 zou worden uitbetaald. Ook dat blijkt uit brief 1.

[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank de conclusie mocht trekken dat de consument hypotheekfraude heeft gepleegd. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument de werkgeversverklaring heeft gebruikt met de bedoeling de bank te bewegen hem een hypothecaire geldlening te verstrekken, die de bank niet zou hebben verstrekt als de bank had geweten dat de consument geen dienstverband voor onbepaalde tijd had. De consument heeft zich naar het oordeel van de commissie schuldig gemaakt aan niet naar waarheid verstrekken van gegevens, terwijl hij wist, althans redelijkerwijs moest vermoeden, dat de verstrekte gegevens van belang waren voor de verstrekking van de hypothecaire geldlening.

3.9 Daarvoor is het volgende redengevend. Vaststaat dat de werkgever op 26 september 2019 heeft verklaard dat de consument voor onbepaalde tijd bij haar in dienst was en dat de consument die werkgeversverklaring voor de aanvraag van de hypothecaire geldlening heeft gebruikt. Ter zitting heeft de consument echter bevestigd dat hij de arbeidsovereenkomst heeft opgezegd. Nadat de consument aanvankelijk had gezegd dat de opzegging op '15 of 17 december of zo' heeft plaatsgevonden, heeft de advocaat van de consument na een korte schorsing van de zitting verklaard dat de consument de arbeidsovereenkomst 'ergens eind november, begin december' heeft opgezegd. Omdat de consument ter zitting ook heeft verklaard dat hij de hele maand december 2019 nog voor de werkgever heeft gewerkt en een opzegtermijn van één maand had, is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument zijn dienstverband met de werkgever vóór het einde van de maand november 2019 heeft opgezegd, aanvankelijk tegen eind november maar later tegen eind december 2019. Hieruit volgt dat hij in ieder geval voor het ondertekenen van het renteaanbod op 2 december 2019 zijn arbeidsovereenkomst heeft opgezegd. Daarmee staat ook vast dat de consument op 2 december 2019 door ondertekening van het renteaanbod in strijd met de waarheid heeft verklaard dat de gegevens en informatie die hij de bank had verstrekt, juist en volledig waren: zijn dienstverband bij Z Verhuur liep niet meer voor onbepaalde tijd, maar eindigde op 1 januari 2020. Ook staat vast dat de consument de bank niet heeft geïnformeerd over de opzegging van zijn arbeidsovereenkomst tegen eind december 2019. Naar het oordeel van de commissie moet de consument hebben begrepen dat die informatie voor de bank van belang was voor de beslissing om de hypothecaire geldlening aan de consument te verstrekken. De consument heeft niet de waarheid gesproken toen hij deze informatie achterhield.

3.10 Wat de consument hier verder tegen in heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de verklaringen van de consument over het eigen gebruik en de bewoning van woning 2 niet consistent zijn. De bank stelt zich op het standpunt dat de consument woning 2 in strijd met de bepalingen uit de hypotheek-akte te huur heeft aangeboden.

Ter weerlegging van die stelling heeft de consument op enig moment aangevoerd dat hij met zijn vriendin en dochtertje in woning 2 woonde. Op een ander moment heeft hij gesteld dat heel woning 2 gestript was en niet bewoond werd. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij gezegd heeft dat hij zelf in woning 2 woonde, maar dat hij daar niet zelf gewoond heeft, maar het wel van plan was. Volgens de consument zou deze weergave minder opvallend voor de bank zijn dan wanneer hij zou zeggen dat er een vriendin woonde, omdat de bank hem dat anders zou kunnen tegenwerpen. De telkens wisselende en onderling tegenstrijdige verklaringen van de consument en de omstandigheid dat woning 2 op enig moment te huur is aangeboden, maken zijn verklaringen ongeloofwaardig. Daarmee heeft de consument de stelling van de bank dat woning 2 te huur heeft gestaan, onvoldoende weerlegd.

3.11 Verder heeft de consument niet uitgelegd hoe het kan dat de werkgever op 2 december 2019 twee brieven aan de consument heeft geschreven, die ook nog eens verschillende logo's hebben. Brief 1, die het logo Z Verhuurbedrijf draagt en geadresseerd is aan woning 1, gaat over de opzegging van de arbeidsovereenkomst door de consument tegen eind december 2019. Brief 2, die als logo Z Verhuur draagt en geadresseerd is aan een onverklaarbaar ander adres van de consument, bevat een verklaring van de werkgever over het hoge inkomen van de consument. Hiervoor heeft de consument geen verklaring gegeven. Daar komt bij dat de consument ter zitting niet heeft kunnen verklaren hoe het kan dat de bank de vraag aan de consument over zijn hoge salaris pas op 20 februari 2020 aan hem heeft gesteld en de consument daar tweeënhalve maand eerder, namelijk op 2 december 2019, al een antwoord op heeft gegeven. De verklaring van de consument tijdens de zitting dat zijn tussenpersoon bij meer kredietverstrekkers aanvragen voor een hypothecaire geldlening had ingediend en dat de brief van 2 december 2019 betrekking had op een andere kredietverstrekker, vindt de commissie bij gebrek aan een bewijs niet geloofwaardig.

3.12 Op grond van de hiervoor genoemde feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd is de conclusie gerechtvaardigd dat de consument hypotheekfraude heeft gepleegd doordat hij een dienstverband voor onbepaalde tijd heeft opgevoerd dat hij tijdens de aanvraag van de hypothecaire geldlening al had opgezegd, zulks met de opzet de bank te bewegen hem die hypothecaire geldlening te verstrekken, terwijl de bank die bij kennis van de ware stand van zaken niet zou hebben verstrekt. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldoen aan de hiervoor onder 3.4 weergegeven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

3.13 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het proportionaliteitsbeginsel in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in casu acht jaar is, niet disproportioneel zijn.[3] 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.

3.14 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij gedurende acht jaren geen hypothecaire geldlening kan krijgen, terwijl hij vanwege de geboorte van zijn eerste kind dringend op zoek is naar een grotere woning. Verder is het voor de consument nagenoeg onmogelijk een bankrekening te openen of andere financiële diensten af te nemen.

3.15 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat het doel van opname in de registers nu juist is bescherming van de bank zelf en de financiële sector tegen personen die betrokken zijn bij fraude. Het belang van de consument om deel te kunnen nemen aan het betalingsverkeer en bankproducten te kunnen afsluiten, is daaraan volgens de bank ondergeschikt. Verder heeft de bank toegelicht dat de consument op grond van het Convenant Basisbankrekening een basisbankrekening kan aanvragen en dat het voor de consument nog steeds mogelijk is om een grotere woning te huren.

3.16 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Vooropgesteld moet worden dat het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens een ernstig vergrijp is. De bank mocht ervan uitgaan dat de informatie die de consument ten behoeve van de hypotheekaanvraag bij de bank had 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.[4] Tegen deze achtergrond heeft de consument naar het oordeel van de commissie te weinig gesteld om de weegschaal in zijn voordeel te doen doorslaan. De consument heeft de mogelijkheid om onder het Convenant Basisbankrekening een basisbetaalrekening te openen. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen wegens gebrek aan onderbouwing niet tot een ander oordeel leiden. Als de consument in dit verband nadere gegevens verschaft, zou dat voor de bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding kunnen geven.

---

[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.
[4] Zie ook Rechtbank Oost-Brabant 31 december 2019, ECLI:NL:RBOBR:2019:7589, rechtsoverweging 4.8, en Geschillencommissie Kifid nr. 2020-148 onder 4.6.

Mocht de consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.[5] Gezien het voorgaande acht de commissie een registratieduur van acht jaren proportioneel.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?

3.17 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[6] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dat betekent dat de gegevens ook voor de duur van acht jaren in het Incidentenregister blijven staan.

Is de bank verplicht om de proceskosten aan de consument te betalen?

3.18 De consument heeft een proceskostenveroordeling gevorderd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de bovengenoemde registraties terecht en proportioneel zijn, is er geen aanleiding voor een veroordeling van de bank in de kosten van het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht.[7]

Conclusie

3.19 De conclusie is dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet uit het Incidentenregister en het EVR hoeft te verwijderen. Evenmin hoeft zij de duur van deze registraties te verkorten. De bank hoeft de proceskosten van de consument niet te betalen. De klacht van de consument is dus ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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.

[5] Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.
[6] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.
[7] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0260 onder 3.20.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (PIFI)

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

Artikel 3.1.1 PIFI
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. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

Artikel 4.1.1 PIFI
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."

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

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 12 Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 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

Artikel 5.2.1 PIFI

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.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.