Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-884
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-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 en het IVR voor de duur van 8 jaar vanwege het indienen van vervalste stukken bij het aanvragen van een 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 is van oordeel dat de bank heeft voldaan aan de opnamecriteria voor de diverse registers en oordeelt dat de Bank Consument mocht registeren. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schriftelijk te reageren op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 17 december 2019 heeft Consument bij Freo (een onderdeel van Rabo Direct Financiering B.V.) een krediet ter hoogte van € 5.500,- aangevraagd. In het kader van de kredietaanvraag heeft Consument op verzoek van Freo verschillende documenten overgelegd, waaronder een bankafschrift van ING Bank N.V. van de hele maand oktober 2019 en een salarisspecificatie van oktober 2019. Freo heeft vastgesteld dat het bankafschrift vervalst was en de salarisspecificatie onregelmatigheden bevatte.

2.2 Freo heeft hierop telefonisch contact opgenomen met Consument, waarin hij uiteindelijk heeft erkend vervalste documenten bij Freo te hebben ingediend.

2.3 Op 10 januari 2020 heeft de Bank aangifte gedaan van fraude (in de vorm van valsheid in geschrift en/of oplichting en/of poging tot oplichting) bij de politie. Freo heeft verzocht zich als benadeelde partij te mogen voegen in het strafproces om de door haar geleden schade als gevolg van het handelen van Consument vergoed te krijgen. De voorlopige schade bedraagt € 230,-.

2.4 De Bank heeft per brief van 27 januari 2020 aan Consument medegedeeld dat zij op basis van deze gebeurtenissen de persoonsgegevens van Consument voor acht jaar (tot 13 januari 2028) heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR').

2.5 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 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR, het Incidenten-register en het EVR, althans verkorting van de duur van de opname.

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:
De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van Consument. Consument wordt onevenredig in zijn belangen getroffen en de registraties hebben een grote impact op zijn leven. Consument heeft spijt dat hij de gegevens heeft aangepast; het gebeurde in een opwelling.

Hij is over anderhalf jaar klaar met zijn studie en wil graag een eigen onderneming starten. Door de registraties wordt deze mogelijkheid hem ontnomen.
Ook wil hij in de toekomst graag een eigen woning kopen, hetgeen met de registraties ook niet gaat lukken. Hij zal ook problemen ondervinden bij het afsluiten van andere financiële producten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

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 persoonsgegevens 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 bankafschrift en de salarisgegevens heeft aangepast. 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 1 8 september 2017, 2017-616 en Geschillencommissie Kifid 15 april 2020, 2020-326). 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 is.

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 Consument in dit kader aangegeven dat de registraties op diverse gebieden een belemmering zullen vormen in zijn leven. 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 De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft dan wel kan hebben voor Consument. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij hierdoor geen mogelijkheid heeft een onderneming te starten na zijn studie en geen financiële producten kan sluiten. Dit zijn evenwel omstandigheden die mogelijk in de toekomst aan de orde zijn. Consument heeft niet aangetoond dat hij ook op dit moment concreet hinder ondervindt van de registratie die zo zwaar weegt dat de registratie eerder dan na acht jaar moet worden doorgehaald. Naar het oordeel van de Commissie weegt het belang van de Bank en het financiële sector op dit moment daarom zwaarder dan het belang van Consument bij het niet registeren van zijn persoonsgegevens.

De Commissie zijn geen verlichtende omstandigheden gebleken; er is niet gebleken dat Consument momenteel een concreet belang heeft bij het verwijderen van zijn persoonsgegevens uit het EVR. De Commissie acht de registratie voor de duur van 8 jaar thans proportioneel.

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.

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 registratie in 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 De Commissie wenst tot slot te benadrukken dat Consument indien hij op enig moment vindt dat sprake is van gewijzigde omstandigheden in zijn leven die ertoe zouden kunnen leiden dat de Bank het voortduren van de registratie heroverweegt (bijvoorbeeld op het moment dat hij daadwerkelijk een lening voor een te starten onderneming wenst af te sluiten), een verzoek hiertoe kan doen aan de Bank.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.

Bijlagen

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 veiligheidsmaatregelen 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 (…)*