Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-947 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 25 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlage	: Relevante bepalingen

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het IVR voor de duur van acht jaar vanwege het indienen van een vervalst rekeningafschrift bij het aanvragen van twee kredieten. Consument is het hier niet mee eens en verzoekt om verwijdering van de geregistreerde gegevens uit deze registers. Volgens Consument is er sprake van identiteitsfraude. De Commissie is van oordeel dat het verhaal van Consument over identiteitsfraude zodanig onsamenhangend is dat het geen overtuigende verklaring oplevert voor het feit dat haar rekeningafschrift is vervalst. De Commissie komt daarom tot de slotsom dat de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registeren. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; en 4) de dupliek van de Bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 22 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 De Commissie stelt vast dat Consument geen keuze heeft gemaakt tussen een bindend of niet-bindend advies. Op grond van artikel 28.2 van het Reglement is de uitspraak daarom niet-bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Medio 2018 zijn er op naam van Consument twee kredieten aangevraagd: een doorlopend krediet van € 8.000,- bij Nationale Nederlanden en een krediet van € 1.768,- bij Media Markt (Santander). Ten behoeve van de inkomenstoets is er bij beide kredietaanvragen een rekeningafschrift ingediend van de rekening die Consument bij de Bank aanhield. Zowel Nationale Nederlanden als Media Markt (Santander) had twijfels over de juistheid van de aangeleverde documenten. Beide hebben daarom navraag gedaan bij de Bank. De Bank heeft vastgesteld dat het rekeningafschrift vervalst is.

2.3 Vanwege het vervalsen van het rekeningafschrift heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en in het Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar. Consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

Vordering van Consument

2.4 Consument vordert dat de Bank haar persoonsgegevens verwijdert uit de diverse registers. Consument betwist dat zij de twee kredieten heeft aangevraagd. Volgens Consument is er sprake van identiteitsfraude.

Verweer van de Bank

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

3. De beoordeling

3.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in de diverse registers.

3.2 De Commissie merkt daarbij op dat de persoonsgegevens van Consument wel in het Incidentenregister zijn opgenomen, maar niet in het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (EVR). De Bank heeft toegelicht dat de feiten naar haar overtuiging ook een registratie in het EVR zouden rechtvaardigen, maar dat de persoonsgegevens van Consument door een fout van de veiligheidsafdeling van de Bank niet zijn opgenomen in het EVR. De Bank heeft besloten om niet alsnog de gegevens van Consument op te nemen in het EVR. Dit betekent dat de persoonsgegevens van Consument enkel in het Incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zijn geregistreerd.

De registratie in het Incidentenregister

3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol) en de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (U)AVG en het Protocol. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol, toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Verder geldt bij registratie van persoonsgegevens dat de belangen van de betrokken consument hierbij in acht moeten worden genomen. De Commissie zal dan ook moeten beoordelen of de registratie van de persoonsgegevens van Consument past binnen het doel van het Incidentenregister (Vgl. Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:654, onder 2.1 e.v.).

3.4 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister geregistreerd naar aanleiding van een incident, te weten de beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij fraude (valsheid in geschrift). Hiermee staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie. Volgens de Hoge Raad geldt namelijk als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens dat 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 redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. 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. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat er op naam van Consument twee kredieten zijn aangevraagd en dat daarbij een vervalst rekeningafschrift van de Bank is gebruikt. Waar partijen wel over twisten, is de vraag of het wel Consument was die de kredieten heeft aangevraagd en het rekeningafschrift heeft vervalst.

3.6 Consument betwist namelijk dat zij deze kredieten heeft aangevraagd. Volgens Consument is zij al sinds 2012 slachtoffer van identiteitsfraude. Verder is er bij de kredietaanvraag bij Santander gebruik gemaakt van een (vervalst) oud paspoort van Consument.

Consument geeft aan dat zij in 2015 een waterscooter heeft besteld en dat zij daarbij een kopie van haar paspoort heeft moeten overleggen. Daarna is volgens Consument de ellende begonnen en is er meerdere malen fraude gepleegd met haar paspoort. Consument heeft hier ook aangifte van gedaan en zij heeft in 2017 een nieuw paspoort aangevraagd. Verder wijst Consument erop dat er op haar naam een huurovereenkomst is aangegaan voor een woning in [plaatsnaam]. Consument geeft aan dat zij deze overeenkomst helemaal niet is aangegaan en heeft ter onderbouwing een (kort geding) vonnis van de kantonrechter overgelegd, waarin de rechter heeft geoordeeld dat het niet aannemelijk was gemaakt dat de eiseres in die zaak een huurovereenkomst met Consument had gesloten.

3.7 Wat betreft dat laatste stelt de Bank dat de voorzieningenrechter enkel heeft geoordeeld over de huurovereenkomst en dat het bovendien een vonnis in een kort geding was. Verder heeft de Bank aangevoerd dat er op 11 april 2018 een verificatie-boeking van € 0,01 is verricht van de betaalrekening van Consument om een betaal-rekening bij een andere bank te kunnen openen. Vanaf die andere betaalrekening zijn vervolgens betalingen verricht voor de huur van de woning in [plaatnaam] (waarvan Consument dus betwist dat zij een huurovereenkomst heeft gesloten).

3.8 Verder wijst de Bank nog op het volgende. Bij de kredietaanvraag bij Nationale Nederlanden is een loonstrook overgelegd van "[naam x]" en op het vervalste rekening-afschrift staat een salarisstorting vermeld van "[naam x]". Consument stelt evenwel dat zij helemaal geen [naam x] kent. De Bank heeft daartegen ingebracht dat Consument op 7 mei 2018 geld heeft overgemaakt naar [naam x]. De stelling van Consument dat zij geen [naam x] kent, is dan ook twijfelachtig, zo betoogt de Bank.

3.9 Consument betwist echter dat zij de in 3.7 en 3.8 genoemde transacties heeft verricht. Dit wordt weer in twijfel getrokken door de Bank, die aangeeft dat Consument deze transacties wel moet hebben verricht. Een derde heeft immers geen toegang tot de betaalrekening van Consument.

3.10 De Commissie merkt op dat het partijdebat zich hiermee lijkt te verplaatsen naar de transacties die op de rekening van Consument zijn verricht. Waar het uiteindelijk om gaat, is het vervalste rekeningafschrift dat is gebruikt bij de twee kredietaanvragen. Hoewel het feitencomplex in deze zaak op zijn zachtst gezegd warrig te noemen is, staat in ieder geval wel vast: 1) dat er op naam van Consument twee kredieten zijn aangevraagd en 2) dat daarbij een vervalst rekeningafschrift is gebruikt van de betaal-rekening die Consument bij de Bank aanhield. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hier geen goede verklaring voor kunnen geven.

Het verhaal van Consument over identiteitsfraude is namelijk zodanig onsamenhangend dat het geen overtuigende verklaring oplevert voor het feit dat haar rekeningafschrift is vervalst. Dit alles brengt de Commissie tot de slotsom dat er voldaan is aan de in overweging 3.4 genoemde maatstaf.

3.11 De Bank dient bij de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister ook een belangenafweging te maken. De Commissie oordeelt dat het belang van de Bank bij registratie van de gegevens van Consument in het Incidentenregister zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect die de registratie voor Consument heeft. De Commissie merkt daarbij op dat het Incidentenregister slechts beperkt externe werking heeft: op grond van artikel 4.2 van het Protocol kan informatie uit het Incidentenregister alleen onder beperkte voorwaarden worden uitgewisseld met de veiligheidsafdeling van een andere financiële instelling. Verder komt de registratieduur van acht jaar de Commissie, gelet op alle omstandigheden van het geval, niet onredelijk voor. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden, is de Commissie niet gebleken.

De registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.12 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. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. 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. Op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG (zie de bijlage) is deze vaststelling ook voldoende om de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te handhaven.

Slotsom

3.13 Zoals reeds overwogen is voldaan aan de maatstaf als genoemd in overweging 3.4. en dat betekent dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. De Bank heeft dan ook op terechte gronden de persoonsgegevens van Consument in de registers opgenomen. Tot slot is niet gebleken dat de registratie en de duur daarvan disproportioneel is.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

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.

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 (…)*