Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-74 d.d. 12 maart 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR door de bank vanwege vermeende fraude bij aanvragen van een geldlening. De Commissie is van oordeel dat niet is voldaan aan de voorwaarden voor opname in het EVR en dat de bank de persoonsgegevens van Consument uit het EVR dient te verwijderen. De vordering wordt toegewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid IDM Financieringen B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 4 september 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 februari 2013.
Aldaar zijn verschenen de raadsman van Consumenten Aangeslotene.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Op 30 mei 2011 is via een website van een tussenpersoon een aanvraag voor een doorlopend krediet op naam van Consument bij Aangeslotene ingediend.
3.2. Na ontvangst van diverse stukken is bij Aangeslotene twijfel ontstaan over de authenticiteit van de overgelegde salarisstrook en enige andere stukken.

Aangeslotene heeft Consument verzocht om nadere informatie. Op onder andere 6 juni 2011 en 20 juni 2011 is er telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene omtrent de kredietaanvraag. Partijen verschillen van mening over de inhoud van de gevoerde gespreken.

3.3. Op 21 juni 2011 is Aangeslotene telefonisch benaderd door een man die zich uitgaf voor de (inmiddels ex-) partner van Consument. Hij gaf zeer gedetailleerde informatie over Consument en de kredietaanvraag. Hij gaf aan dat Consument er niets mee te maken had en hij heeft Aangeslotene verzocht om Consument te vrijwaren. Aangeslotene heeft de man verzocht het een en ander schriftelijk te bevestigen. Aangeslotene heeft nooit een schriftelijke verklaring van de man ontvangen.

3.4. Bij brief van 28 juni 2011 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat zij haar persoonsgegevens in het externe incidentenregister (hierna: het EVR) heeft opgenomen, wegen het overleggen van valse inkomensgegevens bij de kredietaanvraag.

3.5. Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: het protocol) onderschreven en is daaronder gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende EVR. Het protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

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 klachte 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.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het EVR.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet mocht overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Hiertoe stelt Consument – kort gezegd – dat niet is bewezen dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan de door Aangeslotene gemaakte verwijten en dat de opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR verstrekkende gevolgen heeft.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Het protocol geeft – onder meer – criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het incidentenregister. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden EVR (en interne verwijzingsregister) te handelen conform het protocol. Het EVR kan worden geraadpleegd door alle bij het protocol aangesloten financiële instellingen. Dit kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de opgenomen persoon kunnen weigeren.

5.2. Voor opname in het EVR is op grond van artikel 5.2 van het protocol vereist dat er sprake is van gedragingen die een bedreiging vormen of kunnen vormen voor de belangen van de (cliënten/medewerkers/organisatie) van de financiële instelling of de continuïteit en de integriteit van financiële sector. Daarnaast moet in voldoende mate vaststaan de betreffende persoon betrokken is geweest bij de gedragingen. Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar. Tevens dient een proportionaliteitsafweging plaats te vinden waarbij het belang van de opname in het verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijke nadelige gevolgen voor betrokkene als gevolg van de opname van zijn persoonsgegevens.

5.3. Vaststaat dat op 30 mei 2011 op naam van Consument een aanvraag van voor een doorlopend krediet bij Aangeslotene is ingediend. Vast staat ook dat Aangeslotene twijfelde over de juistheid van de ingediende stukken. Ook staat vast dat Aangeslotene op 21 juni 2011 door een man is gebeld die zich uitgaf voor de ex-partner van Consument. Ter zitting is tevens komen vast te staan de ex-partner van Consument werkzaam was bij het bedrijf waarvan de vervalste stukken afkomstig waren. Partijen verschillen echter van mening wat in de periode tussen de ontdekking van de vervalste stukken en het telefoongesprek van 21 juni 2011 met de ex-partner van Consument tussen partijen is besproken.

5.4. Aangeslotene heeft Consument in het EVR heeft opgenomen, omdat zij – kort gezegd – beschikte over verschillende bewijzen dat Consument betrokken bij het overleggen van valse gegevens bij het aanvragen van een krediet.

5.5. Voor wat betreft de vraag of Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het EVR mag opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk vergaande gevolgen voor de betrokkene, van welke mogelijkheid terughoudend gebruik moet worden gemaakt. Gezien de verstrekkende gevolgen van een opname in het EVR, dienen hoge eisen te worden gesteld aan de grond(en) van Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (zie Geschillencommissie Kifid 2011/349 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, LJN: AV8245).

5.6. In onderhavig geval valt niet uit te sluiten dat Consument niet de dader van de fraude is, maar dat zij slachtoffer is geworden van de gedragingen van haar ex-partner. Bij dat oordeel speelt voor de Commissie in belangrijke mate mee dat Aangeslotene op 21 juni 2011 is gebeld door een man die zich uitgaf voor de partner van Consument. Ter zitting heeft Aangeslotene verklaart dat de man zeer gedetailleerde informatie kon gegeven over Consument en de kredietaanvraag. Hij heeft in het telefoongesprek te kennen gegeven dat hij de kredietaanvraag en de valse stukken heeft ingediend en hij verzocht Aangeslotene om Consument te vrijwaren. Aangeslotene heeft de man vervolgens gevraagd om een schriftelijk bevestiging van zijn verklaring; deze heeft Aangeslotene echter nooit ontvangen. Ook is ter zitting gebleken dat de partner van Consument werkzaam is bij het bedrijf waarvan de valse stukken afkomstig waren. Dat Consument zich heeft schuldig gemaakt aan de door Aangeslotene gemaakte verwijten, is voor de Commissie derhalve onvoldoende komen vast te staan. Het voorgaande betekent dat de opname van persoonsgegevens van Consument in het EVR niet gehandhaafd kan blijven. Dit alles moet leiden tot toewijzing van de vordering van Consument. Aangeslotene dient de persoonsgegevens van Consument uit het EVR te verwijderen.

5.7. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consument te vergoeden.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consument dient te verwijderen uit het EVR. Tevens dient Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.