Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-148
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: MoneYou B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument in verband met valsheid in geschrift dan wel oplichting opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. Consument heeft bekend deze feiten te hebben gepleegd, maar vordert verkorting van de duur van de registraties. De Commissie is na afweging van de wederzijdse belangen van oordeel dat de duur van de registraties proportioneel is en wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 16 november 2019;
- het verweerschrift van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 januari 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 23 augustus 2019 heeft Consument via de website van de Bank een persoonlijke lening van € 15.000,- aangevraagd (hierna: Kredietaanvraag 1). Bij Kredietaanvraag 1 heeft Consument – voor zover relevant – een rekeningafschrift van ING Bank N.V. over de periode 22 juli 2019 tot en met 22 augustus 2019 op naam van Consument (hierna: Rekeningafschrift 1) gevoegd.

2.2 De Bank heeft Kredietaanvraag 1 afgewezen op basis van kredietrisico.

2.3 Op 30 augustus 2019 heeft Consument via de website van de Bank een persoonlijke lening van € 10.000,- aangevraagd (hierna: Kredietaanvraag 2). Bij Kredietaanvraag 2 heeft Consument – voor zover relevant – een rekeningafschrift van ING Bank N.V. over de periode 1 augustus 2019 tot en met 29 augustus 2019 op naam van Consument (hierna: Rekeningafschrift 2) gevoegd.

2.4 De Bank heeft Kredietaanvraag 2 afgewezen.

2.5 Op 13 september 2019 heeft de Bank aan Consument een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Wij hebben uw (persoons)gegevens opgenomen in het incidentenregister en het externe verwijzingsregister.
(…)

Wat is de reden van registratie?
De registratie is het gevolg van de frauduleuze kredietaanvraag waarbij een vervalst bankafschrift is overlegd.

(…)

Waarom bent u aangemeld bij het incidentenregister en het externe verwijzingsregister?
Wij hebben een sterk vermoeden dat u bij een incident betrokken bent of bent geweest. Daarnaast is er voldaan aan de criteria die zijn opgesteld om tot registratie in de betreffende registers over te mogen gaan.

(…)"

2.6 Op 18 september 2019 heeft Consument aan de Bank een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

(…) Ik ben terecht door u beschuldigd van opzettelijke misleiding. Ik heb een kenmerk veranderd in mijn bankafschrift. De betaling is naar een gerechtsdeurwaarder gemaakt. Bij deze partij heb ik een betalingsregeling getroffen en betaal een vast bedrag per maand. Uit schaamte heb ik dit gewijzigd in de afschrift.

(…)
Is er een mogelijkheid de registratie te voorkomen of te beperken tot een korte periode?

(…)"

2.7 Op 17 oktober 2019 heeft de Bank aan Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

(…) Met het overleggen van gemanipuleerde stukken heeft u gepoogd [naam Bank] te misleiden en te bewegen tot het beschikbaar stellen van een krediet van EUR 10.000,=. Het aanpassen van officiële documenten valt onder valsheid in geschrifte en is een strafbaar feit. Vanwege de ernst van het gepleegde feit, achten wij de handhaving van de registratie dan ook noodzakelijk en gerechtvaardigd.

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de duur van de registraties in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) wordt verkort.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft bekend dat zij wijzigingen heeft aangebracht in Rekeningafschrift 2 en dit heeft gebruikt bij Kredietaanvraag 2, maar is tot het inzicht gekomen dat het een domme vergissing was en dat zij dat niet had moeten doen. Consument is echter van mening dat een registratie die ervoor kan zorgen dat zij acht jaren lang belemmerd wordt om op financieel gebied producten te kopen, een te zware straf is. Consument is voornemens om in de nabije toekomst een woning te kopen waarvoor zij een hypothecaire geldlening nodig zal hebben. Bij de verwerkelijking van dat voornemen zal Consument door de registraties worden belemmerd. Daarnaast heeft Consument Kredietaanvraag 2 mede gedaan om haar moeder te helpen om haar schulden af te lossen. De financiële lasten van een persoonlijke lening van € 10.000,- kan Consument dragen. Bovendien heeft Consument excuses aangeboden.

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 moet beoordelen of de Bank gehouden is de duur van de registraties van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister te verkorten.

4.2 De Commissie constateert dat Consument heeft bekend dat zij Bankafschrift 2 heeft gewijzigd en dat zij geen bezwaar maakt tegen de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Dat heeft Consument ter zitting bovendien bevestigd. Consument vordert uitsluitend *verkorting* van de duur van deze registraties. Daarover oordeelt de Commissie als volgt.

4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument (13 september 2019) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), 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 PIFI, de AVG en de UAVG.

Waren de registraties in het EVR en het Incidentenregister proportioneel?

4.4 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient 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 Consument. Ook mag de duur van de registratie, die in casu acht jaar is, niet disproportioneel zijn (zie Geschillencommissie Kifid 2016-302 onder 4.9). 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.

4.5 In dat verband heeft Consument aangevoerd dat zij inmiddels 32 jaar is en in de nabije toekomst mogelijk een woning zal willen kopen. Door de registraties van haar persoonsgegevens zal zij mogelijk gehinderd worden bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een woning. Verder heeft Consument Kredietaanvraag 2 mede gedaan om haar moeder te helpen om haar schulden af te lossen. Ook heeft Consument aangevoerd dat zij de financiële lasten van een persoonlijke lening van € 10.000,- prima kan dragen. Bovendien heeft Consument spijt betuigd en excuses aangeboden. Daartegenover heeft de Bank aangevoerd dat de eventuele toekomstige belemmering voor Consument bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een woning zich nog niet heeft gemanifesteerd en dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument dit belang dus niet raken. Ook heeft de Bank gesteld dat de persoonsgegevens van Consument al eerder, te weten op 4 april 2011, in het EVR zijn opgenomen in verband met een frauduleuze kredietaanvraag bij een andere kredietverstrekker en dat dat feit het gevaar van recidive aantoont.

Verder heeft de Bank aangevoerd dat Consument de Bank *bewust* heeft willen misleiden en *bewust* een andere voorstelling van zaken over haar financiële positie heeft willen geven met het doel dat de Bank haar een krediet van € 10.000,- zou verstrekken. Dat blijkt volgens de Bank ten eerste uit het feit dat Consument al eerder in het EVR is geregistreerd voor een frauduleuze kredietaanvraag. Ten tweede blijkt dat volgens de Bank uit het feit dat Consument Kredietaanvraag 2 heeft gedaan met een vervalst rekeningafschrift een week of enkele dagen nadat Kredietaanvraag 1 door de Bank was afgekeurd. Daarmee heeft de Bank betoogd dat de financiële sector er belang bij heeft dat de registraties van de persoons-gegevens van Consument gehandhaafd blijven.

4.6 Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak weegt het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument naar het oordeel van de Commissie zwaarder dan het belang van Consument bij niet registreren van haar persoons-gegevens. Daarbij is de Commissie niet gebleken van feiten of omstandigheden die tot een kortere duur van de registraties zouden moeten leiden. Consument was verplicht om bij Kredietaanvraag 2 alle relevante informatie aan de Bank te verschaffen. De Bank mocht bovendien ervan uitgaan dat deze informatie 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 (zie ook Rechtbank Oost-Brabant 31 december 2019, ECLI:NL:RBOBR:2019:7589 rechtsoverweging 4.8). Vast staat echter dat Consument Bankafschrift 2 heeft gewijzigd. Ter zitting heeft de Bank bovendien onweersproken gesteld dat Consument al eerder in het EVR was opgenomen in verband met een frauduleuze kredietaanvraag bij een andere kredietverstrekker. Ook blijkt dat uit de overgelegde stukken. Daarmee is naar het oordeel van de Commissie het gevaar dat Consument bij een andere kredietverstrekker nogmaals een frauduleuze kredietaanvraag zal indienen (recidive) in voldoende mate aangetoond. De financiële sector heeft er groot belang bij om te worden gewaarschuwd voor dergelijke frauduleuze kredietaanvragen. Dit belang is dusdanig zwaar dat de belangen van Consument, zoals hiervoor weergegeven onder 4.5, geen verkorting van de duur van de registraties rechtvaardigen. Dat betekent dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is.

4.7 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan voor de duur van acht jaren.

Conclusie

4.8 De conclusie is dat de Bank niet gehouden is de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR te verkorten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.