Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1078
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak	: 22 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registraties in het Incidentenregister, het EVR, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument zich schuldig gemaakt heeft aan valsheid in geschrift door een rekeningafschrift van zijn betaalrekening die hij bij ABN AMRO Bank aanhoudt te vervalsen en dit in te dienen bij zijn hypotheekaanvraag bij de Bank. De Bank heeft daarom de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Intern en Extern Verwijzingsregister. Consument betwist dat hij het rekeningafschrift vervalst heeft. Zijn broer zou het rekeningafschrift zonder zijn toestemming en/of medeweten hebben aangepast en dit vervolgens hebben ingediend. Consument is zelf ook gedupeerd. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift. De registraties zijn bovendien proportioneel en de duur daarvan is ook proportioneel. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtbrief van de gemachtigde van Consument; 2) de aanvullende reactie van Consument, 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument; 5) de dupliek van de Bank en 6) de pleitnotitie van de gemachtigde van Consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

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

1.4 De Commissie wenst op te merken dat deze zaak verband houdt met de zaak die bij Kifid is geadministreerd onder uitspraaknummer 2020-1077.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft twee broers. Deze zullen hierna Broer S. en Broer N. worden genoemd. Broer N. en Broer S. hebben een eigen onderneming. De onderneming van Broer S. zal hierna worden aangeduid als 'Bedrijf S.' en het bedrijf van Broer N. zal hierna worden aangeduid als 'Bedrijf N.'

2.2 Consument heeft in december 2017 door tussenkomst van een hypotheekbemiddelaar (hierna: de Adviseur) een hypotheekaanvraag ingediend bij de Bank. Hij heeft zijn Broer S. gemachtigd om hem te vertegenwoordigen bij het advies- en bemiddelingstraject. Dit hield in dat de gesprekken met de Adviseur door Broer S. werden gevoerd. De voor de aanvraag benodigde stukken heeft Consument op een USB-stick geplaatst en deze aan Broer S. gegeven. Broer S. heeft de benodigde bescheiden op zijn beurt bij de Adviseur aangeleverd.

2.3 Op 29 december 2017 heeft Consument de offerte van de Bank voor akkoord ondertekend. Door middel van het plaatsen van zijn handtekening heeft Consument tevens het volgende verklaard:

Ik verklaar dat de door mij of namens mij aangeleverde gegevens juist zijn en dat ik geen informatie heb achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van deze hypotheek.

2.4 Bij brief van 7 september 2018 heeft de Bank Consument geïnformeerd over het feit dat zijn persoonsgegevens naar voren zijn gekomen in een onderzoek naar fraude en dat zij daarom de persoonsgegevens van Consument zullen opnemen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR). De Bank heeft Consument het volgende geschreven:

"Onlangs zijn uw persoonsgegevens naar voren gekomen in een onderzoek naar fraude. Op basis van de bij ons bekende gegevens staat voor ons in voldoende mate vast dat u met behulp van vervalste geschriften ING heeft bewogen een hypotheek en een bouwdepot aan u te verstrekken voor de financiering van de woning gelegen aan [adres] te [woonplaats]. (…) Wij zullen hiervan aangifte doen bij de politie en zijn voornemens om de relatie met u, inclusief de hypotheekovereenkomst, te beëindigen.

Blokkade Betaalrekening(en) en registratie Incidentenregister en EVR

Uw Betaalrekening is inmiddels geblokkeerd en ook eventueel bijbehorende producten kunt u niet meer gebruiken. Vanwege het belang van ING bij het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude achten wij het noodzakelijk om uw persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar op te nemen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister.

Het belang van opname van uw gegevens in deze registers is naar ons oordeel groter dan de mogelijk voor u nadelige gevolgen van de plaatsing. Tevens hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Extern Verwijzingsregister."

2.5 Bij brief van 25 september 2018 heeft de Bank bij de politie aangifte gedaan van onder meer valsheid in geschrift en het niet naar waarheid verstrekken van gegevens en oplichting. Deze gedragingen zijn in dit geval strafbaar gesteld in de artikelen 225 en 326 van het Wetboek van Strafrecht (Sr). De aangifte is gericht tegen Consument, Broer S. en Broer N. De Bank heeft in de aangifte het volgende geschreven:

"Betrokkenen hebben door middel van listige kunstgrepen, dan wel door samenweefsel van verdichtselen, ING Bank NV bewogen tot het verstrekken van verschillende geldbedragen (hypothecaire geldleningen) á €181.800,00, €150.000,00, €144.000,00 en €155.000,00.

Algemene informatie m.b.t. een hypotheekaanvraag
(…) De bankinstelling beoordeelt of zij de aanvraag wel of niet accepteert. Aan de hand van de loonbescheiden (inkomen) wordt door de bankinstelling berekend of de hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Bij het inkomen is het van belang of dit inkomen in loondienst wordt verdiend of dat de hypotheekgever zelfstandig ondernemer is. Als de hypotheekgever in loondienst is, dan wordt voor het verzamelen van de inkomensgegevens gebruik gemaakt van een werkgeversverklaring. Deze verklaring dient door de werkgever ingevuld te worden. De werkgever voorziet de verklaring van een handtekening en een firmastempel van de werkgever. Ook dient de hypotheekgever een recente salarisstrook te overleggen (…) De bankinstelling beoordeelt op basis van de aangeleverde stukken of de hypotheek kan worden verstrekt. In het geval van het accepteren van de aanvraag brengt de bankinstelling een offerte uit. Indien de aanvrager akkoord gaat met de offerte, wordt de offerte door de aanvrager getekend. In de offerte is opgenomen dat de gegevens naar waarheid zijn verstrekt door de hypotheekgever. Na ontvangst van de door hypotheekgever ondertekend offerte, stuurt de bankinstelling de conceptstukken naar de notaris.

Aanleiding onderzoek
Vanaf 28 juni 2018 heeft de afdeling Fraude Onderzoek & Operations, Verdiepend Onderzoek een onderzoek verricht naar een aantal hypothecaire geldleningen waarbij er sprake is geweest van vermoedens van valse loongegevens. Uit het nadere onderzoek naar de hypothecaire geldleningen is een vermoeden ontstaan van een gefingeerd dienstverband ter verkrijging van de hypothecaire geldlening, niet naar waarheid verstrekken van gegevens en het plegen van valsheid in geschrifte."

2.6 Uit de aangifte blijkt onder meer het volgende:
Broer S. heeft op 15 november 2017 bij de Bank een hypotheek van € 181.800,- aangevraagd. Op 29 december 2017 is de hypotheekakte gepasseerd. Broer S. is sinds 8 augustus 2016 voor onbepaalde tijd in dienst als Junior Accountmanager bij het bedrijf van Broer N. (hierna: Bedrijf N.). Het betreft een dienstverband van 40 uur met een bruto jaarsalaris van € 38.530,08 en een netto maandsalaris van € 2.208,18.

Op 19 december 2017 heeft Consument bij de Bank een hypotheekaanvraag ingediend voor een lening van € 144.000,-. Op 19 januari 2018 is de hypotheekakte gepasseerd. Ook Consument is voor onbepaalde tijd in dienst bij Bedrijf N.

Hij had een fulltime dienstverband en zijn salaris bedroeg tijdens de aanvraag € 35.834,- bruto per jaar en € 2.102,68 netto per maand.

Op 13 februari 2018 heeft Broer N. een hypotheek aangevraagd van € 155.000,-. De hypotheek is gepasseerd op 1 mei 2018. Broer N. was ten tijde van de aanvraag werkzaam bij het bedrijf van Broer S. (hierna: Bedrijf S.) Het betrof een fulltime dienstverband voor onbepaalde tijd in de functie van Projectmanager. Het salaris bedroeg tijdens de aanvraag € 36.677,- bruto per jaar en € 2.143,41 netto per maand.

Op 7 mei 2018 heeft Broer S. weer een hypotheekaanvraag ingediend. Bij deze aanvraag zijn de volgende gegevens relevant. Broer S. heeft nog steeds een dienstverband voor onbepaalde tijd en bekleedt sinds 1 augustus 2017 de functie van projectleider. Het salaris bedroeg € 38.530,- bruto per jaar en € 2.208,18 netto per jaar.

2.7 De Bank heeft de aanvraag van Broer S. van 7 mei 2018 afgewezen omdat er bij deze aanvraag onregelmatigheden zijn vastgesteld. Deze omstandigheden doen vermoeden dat sprake is van hypotheekfraude. Naar aanleiding hiervan is de Bank een onderzoek gestart. Uit dit onderzoek is gebleken dat Broer S. heeft verzwegen dat hij een eigen onderneming heeft en dat hij financiële verplichtingen heeft ten aanzien van de hypothecaire geldlening zoals vermeld onder 2.6. Ook zijn twijfels ontstaan over de dienstverbanden van Broers S. en N. bij Bedrijf N. en het dienstverband van Consument bij Bedrijf S. Zo is bij een van hypotheekaanvragen van Broer S. een salarisstrook overgelegd die is uitgegeven op 31 februari 2018. Dit is een niet bestaande datum. Verder is uit onderzoek van de Bank gebleken dat de bij de hypotheekaanvraag overgelegde rekeningafschriften zijn vervalst. Zo hebben bijvoorbeeld een tweetal salarisbijschrijvingen niet plaatsgevonden en zijn de bijschrijvingen van DUO van de afschriften verwijderd.

2.8 Nu Broer S. betrokken is geweest bij het indienen van de hypotheekaanvragen van Consument en Broer N., heeft de Bank vervolgens ook onderzoek laten verrichten naar de hypotheekaanvragen die door hen waren ingediend.

2.9 Met betrekking tot de aanvraag van Consument heeft de Bank het vermoeden dat de rekeningafschriften die bij de aanvraag zijn overgelegd zijn gemanipuleerd. Op enig moment heeft de Bank bij ABN AMRO navraag gedaan naar de echtheid van de rekeningafschriften. ABN AMRO heeft bevestigd dat de rekeningafschriften niet kloppen met de bank-administratie.

2.10 In haar brief van 19 juli 2019 aan de gemachtigde van Consument heeft de Bank het volgende geschreven:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Beoordeling stukken
Bij beoordeling van de afschriften van ABN AMRO hebben wij het volgende geconstateerd.

- Wij hebben de juiste rekeningafschriften opgevraagd bij de ABN AMRO. Deze rekeningafschriften komen niet overeen met de rekeningafschriften die tijdens de hypotheekaanvraag zijn aangeleverd
- De bijschrijvingen door DUO zijn verwijderd van de rekeningafschriften.
- Ook wordt er van de rekening driemaal lesgeld geincasseerd Twee van deze incasso's zijn echter van de aangeleverde rekeningafschriften afgehaald.
- Ook zijn er meer bedragen en partijen die verschillen tussen de afschriften. Derhalve hebben wij vastgesteld dat de rekeningafschriften zijn vervalst.

2.11 Ook komt de datum van het in dienst treden op de werkgeversverklaring van Bedrijf S. niet overeen met de datum van het in dienst treden zoals vermeld op de loonstrook, te weten 8 augustus 2017 ten opzichte van 1 augustus 2017.

Werkgeververklaring	loonstrook
In dienst sinds: 08-08-2017	Datum in dienst 01-08-2017

2.12 Begin september 2018 heeft de Bank Consument telefonisch geconfronteerd met eerder genoemde bevindingen. Consument heeft ontkend hier iets van af te weten en heeft laten weten dat hij zijn rekeningafschriften niet heeft vervalst. Hij heeft zelf een uitdraai van zijn rekeningafschriften gemaakt, deze op een USB-stick gezet en deze USB-stick vervolgens aan Broer S. heeft gegeven.

2.13 Bij brief van 19 september 2018 heeft de Bank de hypothecaire geldlening opgeëist. Bij brief van 27 september 2018 heeft de toenmalige gemachtigde van Consument aan de Bank geschreven dat het onderpand van de hypothecaire geldlening reeds was verkocht.

2.14 Op 17 oktober 2019 heeft Consument zijn klacht ingediend bij Kifid. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

2.15 In haar verweerschrift van 7 januari 2020 heeft de Bank bevestigd dat de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 8 jaar zijn geregistreerd (hierna: de Registraties) in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidenten-register en het EVR (hierna: de Registers).

2.16 De Bank heeft op 22 januari 2020 opnieuw aangifte gedaan omdat de aangifte van 25 september 2018 niet bij de politie was aangekomen en/of verwerkt. Het onderzoek van de politie is dan ook gestart na de aangifte van 22 januari 2020.

De klacht en vordering

2.17 Consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit de Registers worden verwijderd en dat de Bank de kosten vergoedt die aan de klachtprocedure zijn verbonden.

De Registraties zijn onterecht en niet proportioneel. Ook de duur van de Registraties is niet proportioneel. Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd.

- Broer S. heeft op aanraden van de Adviseur de rekeningafschriften gemanipuleerd. Consument was hier niet bij betrokken, wist hier niet vanaf en heeft hier geen toestemming voor gegeven. Hij kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de handelwijze van Broer S.
- Broer S. heeft toegegeven dat hij op aanraden van de Adviseur de rekeningafschriften van Consument heeft aangepast en ingediend. Volgens de Adviseur zou dit het aanvraagproces versnellen.
- Nu vaststaat dat Broer S. strafbaar heeft gehandeld en Consument hier geen rol in heeft gehad, is Consument van mening dat de Registraties onterecht zijn. Consument ondervindt veel hinder van de registraties. Reeds is gebleken dat een andere bank Consument geen nieuwe rekening wil verstrekken en dat een leasemaatschappij geen leaseovereenkomst voor een auto met hem aan wil gaan.

Het verweer

2.18 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in de Registers. Indien de Commissie van oordeel is dat de Bank de persoons-gegevens terecht heeft geregistreerd, dient te worden beoordeeld of de duur van de Registraties proportioneel is.

Het juridisch kader

3.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in - met name - het Incidentenregister en het bijbehorende EVR verstrekkende consequenties voor Consument kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de Bank, maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan 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 Consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377).

Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het PIFI, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in de Registers is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.3 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 zodanige 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. 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). Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient bovendien te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur (artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, zie de bijlage).

De argumenten van de Bank: Consument is betrokken is bij hypotheekfraude en/of valsheid in geschrift

3.4 De Commissie begrijpt dat de Bank zich op het standpunt heeft gesteld dat de gedraging(en) van Consument niet alleen strafbaar zijn maar dat deze gedragingen tevens een bedreiging vormen voor de financiële belangen van haar klanten en/of medewerkers alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. Volgens de Bank kunnen de gedragingen van de drie broers (dus ook die van Consument) kort gezegd gekwalificeerd worden als valsheid in geschrift en oplichting. De broers hebben elkaar over en weer voorzien van valse werkgeversverklaringen en/of valse loonstroken. Verder hebben ze alle drie de afschriften van hun bankrekeningen bij ABN AMRO Bank vervalst, althans daarvan gebruik gemaakt en geen melding gemaakt van wijzigingen in hun financiële situatie. Indien de Bank bij de beoordeling van de aanvraag op de hoogte was geweest van de werkelijke situatie, dan zou zij de hypothecaire geldleningen niet hebben verstrekt.

3.5 Volgens de Bank is gelet op de door haar genoemde omstandigheden voldaan aan de criteria die het PIFI stelt aan het registreren van persoonsgegevens.

Ook de duur van de Registraties is proportioneel. In het geval van Consument verwijt de Bank hem concreet de volgende gedragingen:

- het gebruik van vervalste rekeningafschriften;
- de datum van indiensttreding op de bij de aanvraag overgelegde salarisstrook en de werkgeversverklaring komen niet overeen; dit doet vermoeden dat er sprake is van een fictief dienstverband;
- Consument was voor onbepaalde tijd in dienst bij Bedrijf N. Hij heeft echter slechts vijf maanden salaris ontvangen. Het salaris stopte een maand voor het passeren van de hypotheek.
- om een betaling uit het bouwdepot te kunnen verkrijgen heeft Consument een factuur van Bedrijf S. overgelegd. Dit bedrijf houdt zich volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel (KvK) niet bezig met verbouwings-en/of aanneemwerkzaamheden, maar is een ICT-bedrijf. Het is dan ook niet zeker of de beschreven verbouwingswerkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd en of het bouwdepot is aangewend voor verbetering van de woning.
- Het onderpand is binnen drie weken na ontvangst van de brief waarin de Bank aankondigt dat zij de lening zal gaan opeisen verkocht.

De argumenten van Consument: ik heb het niet gedaan en ik was niet op de hoogte

3.6 Tegenover het standpunt van de Bank heeft Consument aangevoerd dat er onvoldoende bewijs is om te kunnen concluderen dat hij betrokken is geweest bij de door de Bank genoemde gedragingen. Consument betwist dat hiervan sprake is en verwijst voor het bewijs van zijn stelling naar de verklaring van Broer S. Broer S. heeft bekend dat hij de rekening-afschriften heeft gemanipuleerd en dat Consument daar niets van af wist. De Bank is volledig voorbij gegaan aan de bekentenis van zijn broer, aldus Consument. Gelet op het vorenstaande is niet voldaan aan het criterium van de Hoge Raad (zie 3.3) Dat betekent dat de Registraties in dit geval onterecht zijn. Ten aanzien van de stelling van de Bank dat de datum van indiensttreding op de salarisstrook en op de werkgeversverklaring van elkaar verschillen, stelt Consument dat sprake is van een kennelijke verschrijving waar de Bank onterecht te veel waarde aan hecht. Met betrekking tot de stelling van de Bank dat het aantal salarisbetalingen niet strookt met de periode dat Consument bij Bedrijf N. in dienst was, heeft Consument aangevoerd dat een deel van zijn salaris in natura is betaald: zijn werkgever heeft een taalreis van Consument naar het buitenland vergoed. Ook het verwijt van de Bank dat Consument het onderpand verhuurde is niet onderbouwd. Tot slot ziet Consument niet in waarom hem wordt verweten dat het onderpand werd verkocht nadat de Bank aankondigde dat zij de lening ging opeisen en waarom deze omstandigheid zou bijdragen aan een vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit.

3.7 Niet in geschil is dat er bij de hypotheekaanvraag gebruik is gemaakt van vervalste rekeningafschriften.

Consument stelt echter dat hij geen wetenschap had van het feit dat Broer S. de rekeningafschriften had aangepast en dat hij daar dan ook niet voor verantwoordelijk kan worden gehouden.

Mocht de Bank de gegevens van Consument registreren in het Incidentenregister en het EVR?

3.8 De Commissie is van oordeel dat de Bank de persoonsgegeven terecht heeft geregistreerd. Zij zal dit hierna toelichten.

3.9 Het door Consument gegeven verweer dat hij geen wetenschap had van de plannen van Broer S. wordt gepasseerd. Daartoe overweegt de Commissie dat zij het door Consument geschetste alternatieve scenario, namelijk dat Broer S. de rekeningafschriften op aanraden van de Adviseur heeft gemanipuleerd en dat Consument daarvan niet op de hoogte was, niet aannemelijk vindt.

3.10 Ter zitting heeft Consument aangevoerd dat hij ten tijde van het adviestraject onder medische behandeling stond en meerdere operaties heeft ondergaan waardoor hij niet in staat was om zelf deel te nemen aan de adviesgesprekken.
Hoewel de Commissie gelooft dat Consument is behandeld voor zijn medische aandoening, Consument heeft immers foto's getoond, is niet onderbouwd dat Consument ten tijde van het adviestraject een operatie heeft ondergaan of dat Consument daardoor niet meer in staat was zelf zijn eigen belangen te behartigen. Ook vindt de Commissie het opmerkelijk dat Consument niet eerder dan in de procedure bij Kifid met dit argument is gekomen. Deze omstandigheden waren namelijk ten tijde van de interne klachtenprocedure ook al bekend.

3.11 Het ligt naar het oordeel van de Commissie allesbehalve voor de hand dat Broer S. zijn voornemen om bepaalde bij- en/of afschrijvingen op de rekeningafschriften te verhullen, niet met Consument heeft besproken en hiertoe op eigen houtje is overgegaan. Zeker nu alleen Consument erbij gebaat was dat de Bank de hypothecaire geldlening aan hem zou verstrekken. Consument heeft (desgevraagd) ook geen plausibele verklaring gegeven op de vraag welk belang Broer S. zou hebben bij het 'versnellen' van de aanvraag van Consument. Volgens Consument heeft Broer S. verkeerd advies van de Adviseur gekregen. Aldus moet uit worden gegaan van het gezamenlijk oogmerk, dan wel opzet om deze aanvraag op deze wijze uit te voeren.

3.12 Bovendien is uit het onderzoek van de Bank naar voren gekomen:
(i) dat de drie broers bij elkaar in dienst waren (terwijl zij ook al inkomsten uit onderneming hadden);

(ii) dat er bij die dienstverbanden onregelmatigheden zijn vastgesteld ten aanzien van:
(a) de loonstroken;
(b) de werkgeversverklaringen en
(c) de salarisbijschrijvingen.

3.13 In het geval van Consument heeft de Bank geconstateerd dat Consument voor onbepaalde tijd in dienst was bij Bedrijf N. Hij heeft echter slechts vijf maanden salaris ontvangen. Het salaris stopte een maand voor het passeren van de hypotheek. Tijdens de hoorzitting heeft Consument verklaard dat hij een deel van zijn salaris in natura heeft ontvangen in de vorm van een taalreis naar het buitenland en dat er daarom geen salarisbijschrijvingen op het rekeningafschrift staan. Los van het feit dat deze verklaring niet wordt gestaafd met stukken, vindt de Commissie dat Consument deze toelichting eerder in de interne klachtenprocedure en/of Kifid-procedure had kunnen geven. Ook het argument dat sprake is van een kennelijke verschrijving op de werkgeversverklaring wordt door de Commissie verworpen.
Het lijkt de Commissie onwaarschijnlijk dat men op een handgeschreven werkgevers-verklaring het cijfer 8 opschrijft in plaats van het cijfer 1.

3.14 Het manipuleren van gegevens levert naar het oordeel van de Commissie in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel de Bank als de financiële sector als geheel (vgl. GC Kifid 2017-616 en GC Kifid 2020-326). Immers door dergelijke handelingen worden potentieel de normen voor verantwoorde krediet-verstrekking omzeild.

3.15 Consument heeft met het ondertekenen van de hypotheekofferte verklaard dat alle stukken die door hem zijn aangeleverd juist zijn en dat hij geen informatie heeft achtergehouden die van belang kan zijn voor de verstrekking van deze hypotheek. Het is gelet op die verklaring de verantwoordelijkheid van Consument dat de juiste stukken bij de hypotheekaanvraag worden aangeleverd. Van Consument mocht worden verwacht dat hij de stukken nog een laatste keer zou controleren voordat hij deze bij de aanvraag zou indienen en dat hij de Bank op de hoogte zou brengen van wijzigingen in zijn financiële situatie.

3.16 Gelet op alle omstandigheden van het geval, de aangifte en de daarbij door de Bank overgelegde bewijsmiddelen, volgt de Commissie de Bank in haar stelling dat deze drie zaken niet los van elkaar kunnen en moeten worden gezien. Er lijkt sprake te zijn van een driehoeksverhouding waarbij de Broers N. en S. elkaar en Consument hebben voorzien van een dienstverband met als doel een hypothecaire geldlening te kunnen afsluiten. Dat de dienstverbanden (in eerste instantie) zouden zijn aangegaan om pensioenvoorzieningen op te kunnen bouwen, zoals Consument in zijn repliek heeft gesteld, acht de Commissie niet aannemelijk. Ook het feit dat alle drie de broers, naast hun voltijd baan, een eigen onderneming hadden en student waren, lijkt onwaarschijnlijk.

Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden kan worden getwijfeld aan de echtheid van het dienstverband van Consument bij Bedrijf N. De Commissie gaat niet mee in de stelling van Consument dat hij geen wetenschap had van het feit dat de rekeningafschriften waren gemanipuleerd. De Commissie leidt het oogmerk tot misleiding met name af, uit het hiervoor onder 3.12 en 3.13 overwogene. Daarnaast zijn de vervalste rekeningafschriften bij de aanvraag gebruikt en ingediend en dat komt voor rekening en risico van Consument.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.17 De Commissie is van oordeel dat alle feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift. Dit brengt mee dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

Proportionaliteitsafweging

3.18 Op grond van art. 5.2.1 onder c van het PIFI dient de Bank bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 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.

3.19 De Bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Consument heeft aangevoerd dat het voor hem gedurende de registratie onmogelijk is om, zowel zakelijk als privé, elders financiële producten af te sluiten.

3.20 Gelet op de ernst van de verweten gedragingen en hetgeen de Commissie in 3.8 tot en met 3.17 heeft overwogen, acht de Commissie de EVR-registratie en de door de Bank gehanteerde termijn gerechtvaardigd. Dat het voor Consument gedurende de EVR-registratie onmogelijk is om financiële producten af te sluiten, maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel (Vgl. Geschillencommissie Kifid van 19 september 2018, nr. 2018-586).

De registratie in het Incidentenregister

3.21 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI, zie de bijlage). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

De registratie in het IVR

3.22 Vervolgens is de vraag aan de orde of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

3.23 De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG. Aangezien de Commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan.

Conclusie

3.24 De Commissie is van oordeel dat in dit geval sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift, dan wel oplichting. De Bank heeft dan ook op rechtmatige gronden de persoonsgegevens van Consument in de registers opgenomen. Ook de duur van de Registraties is in dit geval gerechtvaardigd. De Commissie acht de klacht van Consument ongegrond.

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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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.

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 (…)*