Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0895

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, J.J. Turkesteen, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De consument heeft in het kader van drie kredietaanvragen bij (een dochteronderneming van) de bank rekeningafschriften en salarisspecificaties vervalst en vervolgens ingediend. Als gevolg hiervan heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidenten-register en het EVR. De consument beklaagt zich in deze procedure over de registratieduur van zes jaar in het EVR en het Incidentenregister. De commissie ziet geen aanleiding om de registratieduur te verkorten. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam], medewerkster, de heer mr. F.J. Laagland en de heer mr. B. Uitman, beiden advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield twee rekeningen aan bij de bank.

2.2 Op 12 augustus 2021 heeft de consument bij Freo (een onderdeel van de bank) een persoonlijke geldlening van € 15.000,- aangevraagd. In het kader van de beoordeling van de kredietaanvraag heeft de consument op verzoek van Freo verschillende documenten overgelegd, waaronder twee rekeningafschriften van zijn betaalrekening bij ASN Bank en twee salarisspecificaties. De lening is door Freo aan de consument verstrekt. Deze lening is op 17 september 2021 door de consument overgesloten naar een andere geldverstrekker en de lening bij Freo is volledig ingelost.

2.3 Op 21 september 2021 heeft de consument bij Freo een aanvraag gedaan voor een persoonlijke geldlening van € 24.100,-. In het kader van de beoordeling van de kredietaanvraag heeft de consument onder andere een rekeningafschrift van ASN Bank overgelegd. Deze leningaanvraag is op 24 september 2021 door Freo afgewezen.

2.4 Op 4 oktober 2021 heeft de consument bij Freo een aanvraag gedaan voor een persoonlijke geldlening van € 28.000,-. In het kader van de beoordeling van de kredietaanvraag heeft de consument een salarisspecificatie en inkomensgegevens, waarbij brondata zoals UVW-gegevens die gebruikt worden ter bepaling van het inkomen, overgelegd. Deze leningaanvraag is door Freo afgewezen.

2.5 Freo heeft vastgesteld dat de door de consument verstrekte documenten gemanipuleerd waren. Zo kwamen de inkomensgegevens vanuit het UWV niet overeen met de salaris-specificatie die de consument had aangeleverd. Ook bleken de rekeningafschriften te zijn aangepast, waaronder het begin- en eindsaldo. Ook ontbraken verschillende transacties. Hierop heeft Freo op 8 oktober 2021 telefonisch contact opgenomen met de consument met het verzoek om een toelichting en originele stukken te verstrekken. Hoewel de consument tijdens dit telefoongesprek heeft toegezegd de gevraagde documenten te verstrekken, liet hij per e-mail weten dat de verstrekte salarisspecificatie verkeerd was aangeleverd en dat hij dat niet had moeten doen. Naar aanleiding van de voorgaande gebeurtenissen heeft Freo op 3 november 2021 aangifte gedaan van valsheid in geschrifte (art. 225 Sr) en/of oplichting en/of poging tot oplichting (art. 45 Sr jo. art. 326 Sr) en/of eenvoudig witwassen (art. 420bis.1 Sr).

2.6 De bank heeft per brief van 11 november 2021 de consument meegedeeld dat zij op basis van deze gebeurtenis de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar (tot 12 augustus 2029) heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). Ook heeft de bank bij brief van 17 november 2021 de bancaire relatie met consument beëindigd per 18 januari 2022.

2.7 Bij brief van 19 november 2022 heeft de consument tegen de registraties bezwaar gemaakt; hij heeft in deze brief ook erkend dat hij de rekeningafschriften heeft aangepast. De bank heeft het bezwaar afgewezen, maar heeft wel de duur van de externe registraties verkort tot zes jaar (tot 12 augustus 2027). De consument beschikt thans over een basisbetaalrekening bij de bank.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de duur van de opname.

2.9 De consument verzet zich niet tegen het opnemen van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en begrijpt ook waarom de bank zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd. Hij verzet zich wel tegen de registratieduur van zes jaar in het EVR en het Incidentenregister; de termijn is, gelet op zijn persoonlijke omstandigheden, disproportioneel . Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen. De consument heeft toegegeven wat hij heeft gedaan. Hij heeft zijn lesje geleerd en hij zal een dergelijke fout niet meer begaan. Hij heeft zeer veel spijt en schaamt zich voor zijn gedrag. Ten tijde van de aanvragen was de consument zich niet bewust van de gevolgen van het gebruik van vervalste documenten. De gebeurtenissen vonden bovendien plaats in een periode van financiële onzekerheid en stress; dit had invloed op zijn beoordelingsvermogen. Daarnaast worden de consument en zijn vriendin door de registraties belemmerd bij de aankoop van een koopwoning. Door de registratie van de consument kunnen ze geen hypothecaire geldlening afsluiten. Daarnaast wil de consument een eigen onderneming beginnen; vanwege de registraties kan hij geen zakelijke betaalrekening openen.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding, standpunt partijen en juridisch kader

3.1 Op basis van de stukken en hetgeen is aangevoerd tijdens de hoorzitting dient uitsluitend de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en Incidenten-register te worden beoordeeld.

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR (en het Incidentenregister) voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in 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 de 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 de consument in de genoemde registers.[1]

3.3 Op het moment van de registratie van de persoonsgegevens van de consument (augustus 2021) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van april 2021 (hierna: het PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd als de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR; dat hieraan is voldaan is tussen partijen niet in geschil. Vervolgens moet op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI worden beoordeeld of de bank het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen. Dit zal hierna worden beoordeeld.

De subsidiariteit en proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.5 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.6 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.[2] Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude-gerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom dit belang zwaarder weegt dan dat van de bank.

[1] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377, te vinden op www.kifid.nl.
[2] GC Kifid nr. 2016-302.

3.7 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (zes jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector en dat de bank, haar klanten en de financiële sector beschermd moeten worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Voorts zijn er geen (bijzondere) concrete omstandigheden aanwezig die verwijdering of verkorting van de externe registraties op dit moment rechtvaardigen. Daarnaast heeft de bank al rekening gehouden met de belangen van de consument door de persoonsgegevens voor zes jaar in plaats van acht jaar te registeren.

3.8 In overweging 2.9 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.

3.9 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van zes jaar proportioneel vindt.

3.10 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft dan wel kan hebben voor de consument (en zijn vriendin). Zij is echter van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren met betrekking tot de handelwijze van de consument heeft aangevoerd om handhaving voor de duur van zes jaar van de persoonsgegevens in het EVR te rechtvaardigen. De commissie weegt hierbij mee dat het plegen van valsheid in geschrifte en poging tot oplichting ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvragen bij Freo heeft aangeleverd volledig en juist 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.[3] Hierbij weegt de commissie mee dat de consument bij meerdere kredietaanvragen gemanipuleerde documenten heeft ingediend.

3.11 Daarbij komt dat de omstandigheid dat de consument gedurende de periode van de registraties moeilijkheden ondervindt met het afsluiten van financiële producten niet meebrengt dat de (duur van de) registraties disproportioneel (is) zijn. De consument heeft verder geen voldoende concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Ook de stelling van de consument dat hij geen financiering voor een koopwoning kan krijgen of geen zakelijke betaalrekening kan openen, kan hem niet kan baten, omdat dit onvoldoende onderbouwd is. Hij beschikt inmiddels ook over een basisrekening met internetbankieren en enig bewijs dat hij geen financiering voor een koopwoning kan krijgen heeft de consument niet geleverd.

[3] GC Kifid nr. 2021-0472.

3.12 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, een registratieduur van zes jaren, zoals door de bank gehanteerd, proportioneel is.

De proportionaliteit van de registratie in het Incidentenregister

3.13 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidenten-register blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister blijven staan.

Conclusie

3.14 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

3.15 De commissie wenst te benadrukken dat de 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, zoals (concreet bewijs van) het opstarten van een onderneming, een verzoek hiertoe kan doen aan de bank.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*
(...)
***3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'*

***4.1.2** Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(...)
***4.2.3** De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder 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.