Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1057
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 juli 2020
Ingediend door	: mevrouw [naam Consument I] en de heer [naam Consument II], verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen	: MoneYou Kredieten B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 18 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante stukken uit de rapporten van [bedrijf 1], [bedrijf 2], [bedrijf 3], [bedrijf 4] en [bedrijf 5] en relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

Klacht over de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. De Kredietverstrekker heeft voor een kredietaanvraag van Consumenten een bankafschrift ontvangen met een afwijkende opmaak. Consumenten betwisten dat zij het bankafschrift hebben aangepast en stellen dat de afwijking is ontstaan door verouderde software op hun computer. Er zijn vijf onderzoeksrapporten overgelegd van onderzoeksbureaus die onderzoek hebben verricht aan het bankafschrift en de computer van Consumenten. De Commissie concludeert dat een alternatief scenario, anders dan het door de Kredietverstrekker geschetste scenario, in dit geval niet ondenkbaar is. Zodoende is niet komen vast te staan dat sprake is van valsheid in geschrift en poging tot oplichting. De registratie van de persoonsgegevens van Consumenten dient te worden verwijderd. De overige gevorderde schade komt niet voor toewijzing in aanmerking.

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) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument en 3) het verweerschrift van de Kredietverstrekker.

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

1.3 Consumenten en de Kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 23 december 2019 hebben Consumenten een aanvraag bij de Kredietverstrekker gedaan voor een persoonlijke lening ter hoogte van € 50.000,- voor de aflossing van hun bestaande kredieten. Daarbij hebben Consumenten een bankafschrift (hierna: 'Bankafschrift') van [Bank X] aan de Kredietverstrekker gestuurd. Op 24 december 2019 hebben Consumenten het aanbod voor de persoonlijke lening van de Kredietverstrekker ondertekend.

2.2 Op 31 december 2019 heeft [Bank X] per e-mail aan de Kredietverstrekker bevestigd dat het Bankafschrift niet kloppend is en dat er voornamelijk bijschrijvingen zijn weggehaald van bedragen die worden teruggeboekt wegens onvoldoende saldo. Op 2 januari 2020 heeft de Kredietverstrekker Consument I per brief geïnformeerd dat haar persoonsgegevens voor de duur van maximaal vijf jaar zijn opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). In de brief heeft de Kredietverstrekker toegelicht: "*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.*" Ook de persoonsgegevens van Consument II zijn in het Incidentenregister en het EVR opgenomen.

2.3 Op 8 januari 2020 hebben Consumenten bezwaar gemaakt tegen de registraties. Op 17 augustus 2020 heeft de hypotheekverstrekker van Consumenten hen per brief geïnformeerd dat [Bank X] hen heeft ingedeeld als 'Onacceptabel'. De hypotheekverstrekker heeft de status van [Bank X] overgenomen, wat als gevolg heeft dat de hypothecaire geldlening van Consumenten per 15 januari 2021 wordt beëindigd. De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Consumenten en [Bank X] hebben onderzoeksrapporten op laten stellen. Dit was voor de Kredietverstrekker geen aanleiding om haar standpunt te herzien.

De klacht en vordering

2.4 Consumenten stellen dat de Kredietverstrekker ten onrechte hun persoonsgegevens heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. Consumenten stellen geen fraude te hebben gepleegd. De Kredietverstrekker heeft daarbij voor zijn beurt gehandeld, aangezien de rechter de enige is die een uitspraak mag doen omtrent fraude en/of oplichting. Er is geen officiële aangifte gedaan door de Kredietverstrekker, maar enkel een formulier wat aan de politieafdeling fraude gemaild kan worden.

Verder stellen Consumenten dat zij bij het downloaden van het Bankafschrift de melding hadden gekregen dat zij een leeg document zouden opslaan. Om het Bankafschrift in te kunnen dienen bij de Kredietverstrekker heeft Consument I het document geprint, gescand en opgeslagen op de computer. Volgens het onderzoek van ICT-experts is de afwijkende opmaak van het Bankafschrift veroorzaakt door verouderde software op de computer van Consumenten. Consumenten stellen dat Consument II door de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR geen bankrekening meer heeft om zijn salaris op te ontvangen. Daarnaast stellen Consumenten dat ook Consument I haar bankrekening zal kwijtraken. Verder heeft de hypotheekverstrekker van Consumenten aangekondigd dat hun hypothecaire geldlening per 15 januari 2021 wordt beëindigd. Consumenten begroten hun schade op € 250.000,-. Consumenten menen dat de registraties zodoende disproportioneel zijn. Consumenten vorderen het verwijderen van hun persoons-gegevens uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR als ook schriftelijk excuses van de Kredietverstrekker. Aanvullend hebben Consumenten na de hoorzitting de Geschillencommissie verzocht om een dwangsom van € 10.000,- op te leggen aan de Kredietverstrekker per dag dat de registraties niet verwijderd worden.

Het verweer

2.5 De Kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd. De registratie van de persoonsgegevens van Consumenten is terecht vanwege de ernst van het gepleegde feit, namelijk valsheid in geschrift en poging tot oplichting. Het Bankafschrift dat door Consumenten aan de Kredietverstrekker was gestuurd voor de aanvraag van een persoonlijke lening had een afwijkende opmaak. Bij navraag heeft [Bank X], de bank waar het Bankafschrift van afkomstig is, aan de Kredietverstrekker bevestigd dat het Bankafschrift was vervalst. Bij het begin- en eindsaldo staat een punt in plaats van een komma tussen de euro en eurocenten. Daarnaast zijn een aantal mutaties op het Bankafschrift weggehaald die van invloed waren op de beoordeling van de aanvraag voor de persoonlijke lening, zoals drie verdwenen overheidsvorderingen en een aantal storneringen vanwege onvoldoende saldo. Deze mutaties stonden niet uitsluitend aan de onderzijde van het Bankafschrift. De persoonlijke lening zou, bij acceptatie, gebruikt worden om lopende kredieten elders af te lossen. Als er na het aflossen nog een positief bedrag over zou blijven, dan zou dat worden uitgekeerd op de bankrekening van Consumenten. Consumenten zouden dus als enige voordeel behalen uit de kredietverstrekking op basis van vervalste documenten. Dat de afwijkende opmaak van het Bankafschrift zou zijn ontstaan door verouderde software, is volgens de Kredietverstrekker niet aannemelijk. Volgens de Kredietverstrekker is het erg vreemd dat juist de relevante mutaties volledig zijn verwijderd, terwijl andere mutaties nog gewoon zichtbaar zijn op het Bankafschrift. Het belang om de financiële sector te waarschuwen weegt volgens de Kredietverstrekker zwaarder dan het belang van Consumenten.

3. De beoordeling

De kwestie die tussen partijen speelt

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Kredietverstrekker terecht de persoonsgegevens van Consumenten heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. Vaststaat dat het Bankafschrift dat Consumenten hebben ingediend afwijkt van het 'origineel'. De Commissie dient daarom in het bijzonder de vraag te beantwoorden of er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van valsheid in geschrift en poging tot oplichting. De Commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en dat de Kredietverstrekker daarom de registraties dient te verwijderen. De Commissie legt hierna uit hoe ze tot dit oordeel komt.

Het beoordelingskader voor de registratie in het EVR en het Incidentenregister

3.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het Incidenten-register en het bijbehorende EVR verstrekkende consequenties voor Consumenten kunnen 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 Kredietverstrekker, maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consumenten 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 Kredietverstrekker voor opname van de persoonsgegevens van Consumenten in de genoemde registers. Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), 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 het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.4 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.

Bespreking van de vijf onderzoeksrapporten

3.5 De Commissie heeft kennisgenomen van de vijf rapporten die zijn opgesteld door verschillende onderzoeksbureaus (zie bijlage). In de rapporten is onderzocht waardoor de afwijkende opmaak kan zijn ontstaan van het Bankafschrift. Consumenten hebben voor het onderzoek de opdracht gegeven aan [bedrijf 1], [bedrijf 2], [bedrijf 4] en [bedrijf 5]. [Bank X] heeft [bedrijf 3] opdracht gegeven voor het onderzoek.

De rapporten van [bedrijf 1], [bedrijf 2], en [bedrijf 4]

3.6 In de (vergelijkbare) rapporten van [bedrijf 1] en [bedrijf 2] is bevestigd dat Consumenten op hun computer gebruik maakten van een oud besturingssysteem en oude software. De rapporten van [bedrijf 1] en [bedrijf 2] vermelden verder: '*dat het printen van het afdruk verspreid werd over veel pagina's is een bekend verschijnsel bij beperkte ondersteuning van oudere webbrowsers. Inmiddels is heeft* [Bank X] *het internetbankieren zelfs helemaal geblokkeerd voor Internet Explorer (en terecht)'.*

3.7 Volgens het rapport van [bedrijf 4] is het waarschijnlijk dat de afwijkende opmaak van het bankafschrift is ontstaan door 'Optical Character Recognition' (hierna: 'OCR'). Dit houdt in dat uit een afbeelding van een tekst door middel van patroonherkenning alle tekens als zodanig worden herkend en apart worden opgeslagen door een computer. [bedrijf 4] concludeert: "*Op basis van de in dit onderzoek gedane bevindingen, acht ik, rapporteur, het zeer waarschijnlijk dat de fouten en afwijkingen in het document* [documentnaam] *het gevolg zijn van toegepaste OCR-technologie (…) Gezien de wijze waarop het document is aangepast acht ik bovenstaand scenario vele male waarschijnlijker dan het scenario dat een gebruiker deze wijzigingen handmatig en met opzet heeft aangebracht. Dit zou niet alleen zeer onlogisch zijn, maar technisch ook zeer uitdagend gezien de variëteit aan lettergrootte en verschuivingen van tekst.*"

De rapporten van [bedrijf 3] en [bedrijf 5]

3.8 De conclusie van [bedrijf 3] dat in opdracht van [Bank X] het onderzoek heeft gedaan luidt: "*Het antwoord op de concrete vraag ("is het mogelijk dat* [het Bankafschrift] *is geprint vanuit een webbrowser waarbij specifieke data verloren is gegaan, gescand en doorgezonden?") luidt dat dit absoluut niet mogelijk is. Belangrijke aanwijzingen daarbij zijn (i) dat een print vanuit een webbrowser nooit paginanummering heeft, terwijl* [het Bankafschrift] *wél paginanummering heeft, (ii) dat bij een HTML-pagina die wordt geprint geen specifieke elementen verdwijnen, (iii) dat een scan zonder 'ruis', zoals* [het Bankafschrift] *weergeeft, zeer onwaarschijnlijk is en (iv) dat de oorsprong niet een webbrowser is waarvandaan is geprint, maar het document is opgemaakt in Word 2013 (er is geen sprake van een scan van een geprinte pagina).*"

3.9 Aanvullend heeft [bedrijf 3] opgemerkt na de conclusie: "*De lay-out van het PDF-document is versprongen. De vraag is hoe dat kan gebeuren. Het antwoord daarop is dat dit mogelijk is bij het gebruik van een PDF-editor. Dus als men een PDF geschikt maakt om te bewerken, zeker als er in die editor OCR wordt toegepast. Dat zou kunnen verklaren waarom enkele verschillen in lettertype zichtbaar zijn en er komma's uitzien als punten. Het lijkt ons zeer aannemelijk dat* [het Bankafschrift] *is ontstaan na gebruik van een PDF-editor om deze PDF over te zetten naar MS Word om vervolgens te bewerken. Dus concreet: er is wel degelijk een pdf-document gedownload, deze is via een PDF-editor overgezet naar MS Word, waarna het document in MS Word is bewerkt (verwijderen van elementen etc.) en is geprint.*"

3.10 [bedrijf 5] heeft in haar onderzoek het rapport van [bedrijf 3] betrokken dat in opdracht van [Bank X] is uitgevoerd. Volgens [bedrijf 5] is de conclusie van [bedrijf 3] niet juist: "*Uit de reconstructie blijkt dat het mogelijk is dat het document is gescand naar Rich Text en vervolgens is opgeslagen als PDF. Dit verklaart alle mogelijke sporen die* [bedrijf 3] *benoemd in zijn rapport en kan toch duiden op een ander (onschuldig) scenario dan de onderzoeker heeft gesteld. Gelet op het voorgaande kan worden gesteld dat de conclusie van* [bedrijf 3] *niet juist is en er wel degelijk andere scenario's zijn dan dat wordt gesteld door* [bedrijf 3]. *Daarnaast trekt de onderzoeker van* [bedrijf 3] *conclusies die hij helemaal niet kan trekken door te stellen: "er is wel degelijk een pdf-document gedownload, deze is via een PDF-editor overgezet naar MS Word, waarna het document in MS Word is bewerkt en geprint." Het is volstrekt misplaatst om een dergelijke conclusie te trekken. Een onderzoeker kan nooit stellig zeggen hoe iets heeft plaats gevonden, hij is er immers niet bij aanwezig geweest. Een onderzoeker mag daarom nooit een dergelijke conclusie trekken zoals de onderzoeker van* [bedrijf 3] *heeft gedaan.*" In reactie op het rapport van [bedrijf 3] stelt bedrijf [5] in haar rapport ook onder meer het volgende: "*Op de PC van* [Consument I] *was geen PDF reader geïnstalleerd zoals 'adobe reader DC'. Daarom kan een gedownload PDF bestand niet in een reader worden geopend maar opent het direct na de download in een nieuwe tabblad van de webbrowser. Doordat het PDF bestand in de browser wordt geopend lijkt het dus te gaan om een HTML-pagina terwijl het in werkelijkheid een PDF-bestand is.*

Voor iemand met de geringe digitale kennis van [Consument I] *lijkt het er dus op dat zij een webpagina print terwijl zij dus in werkelijkheid een PDF-document print. "Zoals bij punt1 blijkt, kan het dus zijn dat er geen HTML-bestand is geprint maar een PDF. Op het moment dat de communicatie bijvoorbeeld niet optimaal is tussen de cliënt en de server, door bijvoorbeeld verouderde software, storingen of slechte internetverbindingen kan het gebeuren dat een document beschadigd raakt waardoor elementen verspringen, verplaatsen of verdwijnen.*"

3.11 Volgens [bedrijf 5] kan op basis haar onderzoek geconcludeerd worden dat het plausibel is "*dat de betreffende sporen ontstaan zoals wordt beschreven in het rapport van* [bedrijf 3] *ontstaan bij het onschuldig handelen van* [Consument I]. *De sporen hoeven dus niet te betekenen dat er frauduleus is gehandeld door* [Consument I] *en kunnen berusten op een onschuldige fout. De conclusie van* [bedrijf 3] *is niet reëel en een goede onderzoeker zou nooit op deze wijze een conclusie mogen publiceren*."

Is de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister en het EVR terecht?

3.12 Na kennisneming van de rapporten heeft de Kredietverstrekker zijn standpunt gehandhaafd dat voldaan is aan de voorwaarden voor de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten. Volgens de Kredietverstrekker weerleggen de rapporten niet de 'zware verdenking' dat valsheid in geschrift en poging tot oplichting aan Consumenten is toe te rekenen. Volgens de Kredietverstrekker zijn de verklaringen van Consumenten niet plausibel en consistent. Consumenten hadden immers eerst verklaard dat zij een print hebben gemaakt van de website van [Bank X] en dat zij deze als PDF zouden hebben opgeslagen. De afwijking van het Bankafschrift zou zijn ontstaan door verouderde computer software, de internetbrowser en/of een storing op de website op de website van [Bank X]. Volgens de Kredietverstrekker is uit het rapport van [bedrijf 3] relevant dat het Bankafschrift in een Word-document is opgemaakt, waarin handmatig wijzigingen kunnen worden aangebracht. Volgens de Kredietverstrekker hebben Consumenten hun verklaringen aangepast na het rapport van [bedrijf 3]. De rapporten van [bedrijf 4] en [bedrijf 5] geven volgens de Kredietverstrekker geen empirische onderbouwing voor de verdwenen transacties. De rapporten sluiten niet uit dat de afwijkingen aan het Bankafschrift zijn ontstaan door het handmatig aanpassen in Word.

3.13 Zoals de Kredietverstrekker heeft gesteld, is het opmerkelijk dat de verdwenen transacties op het oorspronkelijk bankafschrift zich met name in het midden bevonden. Het is opmerkelijk, maar het gaat te ver om hieruit de conclusie te trekken dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld ten aanzien van valsheid in geschrift en poging tot oplichting aan de zijde van Consumenten. In de rapporten van [bedrijf 1] t/m [bedrijf 5] worden immers geen conclusies getrokken die de observatie van de Kredietverstrekker bevestigen of tegenspreken.

Na bestudering van de ingenomen standpunten door partijen en de ingebrachte onderzoeksrapporten, is de Commissie bovendien van oordeel dat er zodanige twijfel bestaat aan het standpunt van de Kredietverstrekker, dat de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten niet juist lijken te zijn. De Kredietverstrekker heeft terecht gesteld dat de rapporten van [bedrijf 1], [bedrijf 2], [bedrijf 4] en [bedrijf 5] niet *uitsluiten* dat de afwijkingen op het Bankafschrift ontstaan zijn door handmatige aanpassingen in Word door Consumenten. Dit geldt ook voor de komma's die in punten zijn veranderd op het Bankafschrift. Daarentegen acht de Commissie op basis van de rapporten eveneens niet uitgesloten dat sprake is van een alternatief scenario waarin Consumenten zonder opzet zouden hebben gehandeld en de afwijkingen ontstaan zijn door een onschuldige (technische) fout.

3.14 In het rapport van [bedrijf 5] wordt opnieuw opgemerkt dat elementen van een document kunnen verspringen, verplaatsen of verdwijnen bij verouderde software. Ook gaat het rapport in op de geringe digitale kennis van Consument 1 en dat zij hierdoor een andere ervaring kan hebben dan wat daadwerkelijk is gebeurd bij het printen van het Bankafschrift, namelijk of het printen van het Bankafschrift direct van de website van [Bank X] is gebeurd of niet. Dat [bedrijf 3] in haar rapport uitsluit dat data verloren zijn gegaan doordat het Bankafschrift via de webbrowser zou zijn geprint, sluit niet het scenario uit dat in de rapporten van [bedrijf 1], [bedrijf 2], [bedrijf 4] en [bedrijf 5] is geschetst. De Commissie merkt daarbij wel op dat in het rapport van [bedrijf 1] wordt opgemerkt dat er sprake is van een verouderde Adobe Reader. Terwijl [bedrijf 5] in haar rapport stelt: "*Op de PC van* [Consument 1] *was geen PDF reader geïnstalleerd zoals 'adobe reader DC'. Daarom kan een gedownload PDF bestand niet in een reader worden geopend maar opent het direct na de download in een nieuwe tabblad van de webbrowser.*" Hoewel de opmerking van [bedrijf 5] in zijn rapport opmerkelijk is in vergelijking met de observatie van [bedrijf 1], lijkt naar het oordeel van de Commissie op basis van de rapporten niet uit te sluiten dat een verouderde software zoals een verouderde versie van Adobe Reader niet naar behoren werkt. Het gaat de Commissie te ver om op basis van deze enkele observatie de conclusie te trekken dat het scenario dat in het rapport van [bedrijf 5] is geschetst terzijde geschoven dient te worden. Wanneer een ander scenario dan het door de Kredietverstrekker geschetste scenario ook denkbaar is, kan niet buiten gerede twijfel worden vastgesteld dat Consumenten betrokken zijn geweest bij valsheid in geschrift en poging tot oplichting. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2020-489. Dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bij valsheid in geschrift of poging tot oplichting is dus niet komen vast te staan. Dit brengt mee dat niet is voldaan aan de vereisten die het PIFI stelt om tot registratie in het EVR over te kunnen gaan. De Kredietverstrekker dient de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR dan ook door te halen.

3.15 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister wel gehandhaafd mag worden. De Commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan artikel 3.1.1 van het PIFI. Nu fraude niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen. Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655 (overweging 29 e.v.) en zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2018-377 (overweging 4.6).

Schade

3.16 Consumenten stellen dat zij een schade lijden van een bedrag van € 250.000,-. Consumenten hebben nagelaten de hoogte van deze schade te onderbouwen. De Commissie merkt daarbij op dat Consumenten hun huis (nog) niet hebben verkocht. Uit de brief van de hypotheek-verstrekker van 17 augustus 2020 blijkt dat de hypothecaire geldlening per 15 januari 2021 wordt beëindigd, omdat [Bank X] hen heeft ingedeeld als 'onacceptabel'. De Commissie veronderstelt dat de opzegging van de hypothecaire geldlening is gedaan naar aanleiding van de opname van de persoonsgegevens van Consumenten in de interne registers bij [Bank X]. Nu de Commissie van oordeel is dat de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten verwijderd dienen te worden uit het Incidentenregister en het EVR, gaat het toekennen van enige schade als gevolg van een mogelijke verkoop van de woning niet op. Na het verwijderen van de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, komen zij immers weer in aanmerking voor een nieuwe hypothecaire geldlening. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om een schadevergoeding toe te wijzen.

3.17 De Commissie merkt verder op dat Consumenten na de zitting hun vordering hebben verhoogd met een dwangsom van € 10.000,- per dag dat de Kredietverstrekker de registraties niet zou verwijderen. Los van het gegeven dat Consumenten niet hebben onderbouwd waar deze vordering op is gebaseerd, is de Commissie van oordeel dat zij deze vordering te laat (tardief) in de procedure hebben ingebracht, zodat de Commissie dit passeert.

Conclusie

3.18 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consumenten gegrond is.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Kredietverstrekker binnen twee weken na ontvangst van de beslissing overgaat tot verwijdering van de registraties van Consumenten in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 stukken uit het rapport van [bedrijf 1] van 2 juni 2020

Zoals zojuist besproken heb ik de diagnose van uw computer beoordeeld en kom ik tot de volgende conclusies (zie bijgevoegd "Veilig internetbankieren rapport"):
1. Het besturingssysteem (Windows 7 Home Premium 64-bit SP1) wordt sinds 14 januari 2020 niet meer door Microsoft ondersteund: laat uw computer bijwerken naar Windows 10 (indien mogelijk, anders wellicht 8.1) of koop een nieuwe computer met Windows 10;
2. Windows Gebruikersaccountbeheer staat uitgeschakeld: dit is een veelgebruikte instelling die het gebruikersgemak iets verhoogt, maar de beveiliging verlaagt. Advies is om deze weer in te schakelen;
3. Er staan 2 ongewenste Internet Explorer toolbars van Mindspark op (EasyPDFCombine en OnlineMapSearch): verwijder deze, ze voegen weinig toe en zijn een risico voor uw privacy;
4. Windows Live Essentials wordt niet meer door Microsoft ondersteund: verwijder deze ook en gebruik een ander programma voor o.a. e-mail of gebruik webmail;
5. Adobe reader is verouderd: werk deze bij (Help>Controleren op updates) of verwijder deze versie en download de nieuwe versie van https://get.adobe.com/nl/reader.

Uit uw uitleg begrijp ik dat u in november vorig jaar hebt geprobeerd met Internet Explorer een bankafschrift te downloaden op [naam Bank X] *Internetbankieren, maar dat het downloaden niet lukte. U heeft het afschrift daarom geprint (16 pagina's) en deze ingescand en naar* [Bank X] *gestuurd. Ik begrijp dat het verwarrend en frustrerend is als dat niet goed werkt. Ik heb zojuist geprobeerd met Internet Explorer 11 in te loggen op rabobank.nl, maar dat lukt niet eens meer (de link Inloggen doet niets), dus ik kan het helaas niet reproduceren. Waarschijnlijk ging iets degelijks ook in november vorig jaar mis met de optie om het bankafschrift te downloaden. Dat het printen van het afschrift verspreid werd over veel pagina's is een bekend verschijnsel bij beperkte ondersteuning van oudere webbrowsers. Inmiddels is heeft* [Bank X] *het internetbankieren zelfs helemaal geblokkeerd voor Internet Explorer (en terecht):*

Je bezoekt Rabo Online Bankieren met de verouderde browser Internet Explorer.
Rabo Online Bankieren werkt niet meer met deze browser. Om gebruik te blijven maken van Rabo Online Bankieren moet je een andere browser installeren.

Mijn eindconclusie is dat uw computer in november vorig jaar nog wel redelijk geschikt was voor internetbankieren (afgezien van een aantal kleine aandachtspunten) en dat het downloaden en printen van het afschrift door de beperkte ondersteuning van Internet Explorer door [Bank X] *Internetbankieren is misgegaan. Omdat Windows 7 inmiddels niet meer ondersteund wordt door Microsoft raad ik u aan bovenstaande punten te laten uitvoeren voordat u weer met deze computer gaat internetbankieren. Indien u daar hulp bij nodig heeft, dan kunt u een beroep doen op een van onze partners, zie https://www.scancircle.com/nl/support/onsite.*

Tevens wil ik u adviseren om minimaal 4x per jaar een ScanCircle scan te doen en het "Veilig Internetbankieren Rapport" te bekijken zodat u weet dat uw computer veilig is. Als u de computer na een scan aanmeldt, dan krijgt u periodiek een overzicht/herinnering om een nieuwe scan te doen.

Relevante stukken uit het rapport van [bedrijf 2] van 8 juni 2020

Wij hebben een upgrade uitgevoerd naar Windows 10 home en opnieuw bij de bank ingelogd. Op uw verzoek hebben wij gekeken naar het RABO bankafschrift (november 2019) dat in de oude situatie is binnengehaald en dit vergeleken met het zelfde dagafschrift dat in de nieuwe situatie is binnengehaald.
Hieruit is het volgende gebleken:
1. Het 'oude' afschrift is verminkt overgekomen
2. Er ontbreken diverse willekeurige items
3. Er zijn lege pagina's aanwezig, wat eigenlijk niet mogelijk is.
4. Van sommige regels zijn de letters is het onderste gedeelte verminkt. Zo lijkt het ook of sommige komma's zijn vervangen door punten, hetgeen niet zo is.
5. Het begin en eind saldo van beide dagafschriften zijn identiek.

Bijlage

<u>Conclusie [bedrijf 1]</u>
Zoals zojuist besproken heb ik de diagnose van uw computer beoordeeld en kom ik tot de volgende conclusies (zie bijgevoegd "Veilig internetbankieren rapport"):
1. Het besturingssysteem (Windows 7 Home Premium 64-bit SP1) wordt sinds 14 januari 2020 niet meer door Microsoft ondersteund: laat uw computer bijwerken naar Windows 10 (indien mogelijk, anders wellicht 8.1) of koop een nieuwe computer met Windows 10;
2. Windows Gebruikersaccountbeheer staat uitgeschakeld: dit is een veelgebruikte instelling die het gebruikersgemak iets verhoogt, maar de beveiliging verlaagt. Advies is om deze weer in te schakelen;
3. Er staan 2 ongewenste Internet Explorer toolbars van Mindspark op (EasyPDFCombine en OnlineMapSearch): verwijder deze, ze voegen weinig toe en zijn een risico voor uw privacy;
4. Windows Live Essentials wordt niet meer door Microsoft ondersteund: verwijder deze ook en gebruik een ander programma voor o.a. e-mail of gebruik webmail;
5. Adobe reader is verouderd: werk deze bij (Help>Controleren op updates) of verwijder deze versie en download de nieuwe versie van https://get.adobe.com/nl/reader.

Uit uw uitleg begrijp ik dat u in november vorig jaar hebt geprobeerd met Internet Explorer een bankafschrift te downloaden op [naam Bank X] *Internetbankieren, maar dat het downloaden niet lukte. U heeft het afschrift daarom geprint (16 pagina's) en deze ingescand en naar* [Bank X] *gestuurd. Ik begrijp dat het verwarrend en frustrerend is als dat niet goed werkt. Ik heb zojuist geprobeerd met Internet Explorer 11 in te loggen op rabobank.nl, maar dat lukt niet eens meer (de link Inloggen doet niets), dus ik kan het helaas niet reproduceren. Waarschijnlijk ging iets degelijks ook in november vorig jaar mis met de optie om het bankafschrift te downloaden. Dat het printen van het afschrift verspreid werd over veel pagina's is een bekend verschijnsel bij beperkte ondersteuning van oudere webbrowsers.*

Inmiddels is heeft [Bank X] *het internetbankieren zelfs helemaal geblokkeerd voor Internet Explorer (en terecht): Je bezoekt Rabo Online Bankieren met de verouderde browser Internet Explorer.*
Rabo Online Bankieren werkt niet meer met deze browser. Om gebruik te blijven maken van Rabo Online Bankieren moet je een andere browser installeren. Mijn eindconclusie is dat uw computer in november vorig jaar nog wel redelijk geschikt was voor internetbankieren (afgezien van een aantal kleine aandachtspunten) en dat het downloaden en printen van het afschrift door de beperkte ondersteuning van Internet Explorer door [naam Bank X] *Internetbankieren is misgegaan. Omdat Windows 7 inmiddels niet meer ondersteund wordt door Microsoft raad ik u aan bovenstaande punten te laten uitvoeren voordat u weer met deze computer gaat internetbankieren. Indien u daar hulp bij nodig heeft, dan kunt u een beroep doen op een van onze partners, zie https://www.scancircle.com/nl/support/onsite. Tevens wil ik u adviseren om minimaal 4x per jaar een ScanCircle scan te doen en het "Veilig Internetbankieren Rapport" te bekijken zodat u weet dat uw computer veilig is. Als u de computer na een scan aanmeldt, dan krijgt u periodiek een overzicht/herinnering om een nieuwe scan te doen.*

Relevante stukken uit het rapport van [bedrijf 3] van 8 juli 2020

(…)

Vraagstelling
Ons is de vraag gesteld om ons professionele oordeel te geven over de vergelijking tussen twee rekeningafschriften die hetzelfde zouden moeten zijn, maar inhoudelijk afwijken, waarbij [documentnaam] *het bankafschrift is dat elementen mist en elementen zijn versprongen (aangeleverd door* [Consumenten] *ten opzichte van het PDF Bankafschrift (= origineel van* [Bank X]*).*

In bijlagen genaamd rapport 1 en rapport 2 wordt aangegeven dat het downloaden van de PDF niet lukte en dat er vervolgens (vanuit een verouderde webbrowser} een print is gemaakt. Deze print is gescand en verzonden ("[documentnaam]*").*

De concrete vraag: is het mogelijk dat het [documentnaam] *is geprint vanuit een webbrowser (waarbij specifieke data verloren is gegaan), deze vervolgens is gescand en doorgezonden?*

(…)

Nummering pagina's
Het grote voordeel van PDF is dat bij gebruik van een "reader" de opmaak behouden blijft. Ook kunnen we bij een PDF de bron van het document inzien en kunnen pagina's genummerd worden weergegeven.

Een HTML-pagina is in de basis "oneindig" lang en kent geen "pagina" structuur. Dus als een print wordt gemaakt van een HTML-pagina zal deze niet (zoals bijvoorbeeld in MS Word) het aantal pagina's weergeven. Anders gezegd: een print van een HTML-pagina kent geen paginanummering.

Het [documentnaam] *kent een paginanummering, zodat dit document niet van een HTML-browser kan zijn geprint.*

Verspringen/verdwijnen van elementen
Daarnaast kennen HTML-pagina's vaak een andere opmaak dan PDF-bestanden, omdat ze geschikt moeten zijn om in de breedte te schalen om zich aan te passen aan verschillende beeldschermen en instellingen van beeldschermen. Waar een PDF zich vaak vormt naar A4 formaat. Dus een print van [Bank X] *internetbankieren website ziet er volstrekt anders uit dan een gedownloade PDF.*

Alle informatie binnen een HTML-pagina wordt op eenzelfde wijze gestructureerd. Dus het is wel aannemelijk dat binnen een HTML-pagina elementen "verspringen". Het is niet aannemelijk dat van vergelijkbare elementen, specifieke elementen verdwijnen bij afdrukken. Een print van een HTML-pagina veroorzaakt dus niet het verdwijnen van elementen, zoals specifieke regels op een pagina.

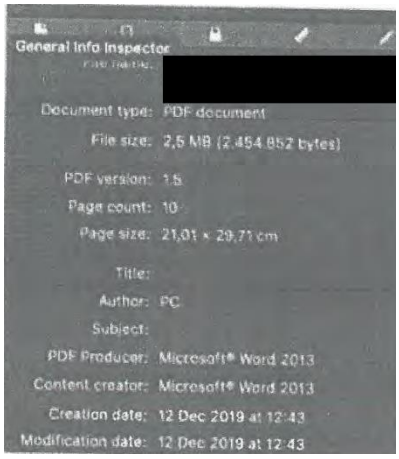
Daarnaast is een kleurenprinter van zeer hoge kwaliteit nodig om een [logo van Bank X] *te printen, zoals zou zijn gedaan in* [documentnaam].

Scan zonder ruis

Een ander element dat opvalt is het volgende. Het bankafschrift: [documentnaam] *is volledig recht en zonder enige vorm van "ruis". Bij het scannen van documenten ontstaat vaak "ruis". Dat zien we ook in de andere bijlagen. Een scan van meerdere pagina's trekt iets scheef en er ontstaan spikkels en iets minder scherp leesbare typografie. Dat is bij het aangeleverde* [documentnaam] *niet het geval. De scan van* [Consumenten] *is volledig recht en zonder enige vorm van ruis. Dat is op zich mogelijk maar zeer onwaarschijnlijk.*

Oorsprong PDF

Dan als laatste constatering de oorsprong van het PDF-document (zie documenteigenschappen in het zwarte kader rechts). Het document [documentnaam] *is gemaakt op 12 december 2019 om 12.43 in Microsoft Word 2013. Dit baseren wij op de gegevens van het document zelf.*
Het document kan niet zijn opgemaakt in Word 2013 als het echt een print zou zijn van een webbrowser, zoals wordt gesteld, die vervolgens zou zijn gescand.



Conclusie

De PDF genaamd: [documentnaam] *is gemaakt in MS Word 2013 en omgezet naar een PDF-bestand. Het is geen print van een HTML-pagina die vervolgens is gescand.*

Het antwoord op de concrete vraag ("is het mogelijk dat het [documentnaam] *is geprint vanuit een webbrowser waarbij specifieke data verloren is gegaan, gescand en doorgezonden?") luidt dat dit absoluut niet mogelijk is. Belangrijke aanwijzingen daarbij zijn (i) dat een print vanuit een webbrowser nooit paginanummering heeft, terwijl het geprinte bankafschrift wél paginanummering heeft, (ii) dat bij een HTML-pagina die wordt geprint geen specifieke elementen verdwijnen, (iii) dat een scan zonder 'ruis', zoals het bankafschrift weergeeft, zeer onwaarschijnlijk is en (iv) dat de oorsprong niet een webbrowser is waarvandaan is geprint, maar het document is opgemaakt in Word 2013 (er is geen sprake van een scan van een geprinte pagina).*

Aanvullende opmerking

De lay-out van het PDF-document is versprongen. De vraag is hoe dat kan gebeuren. Het antwoord daarop is dat dit mogelijk is bij het gebruik van een PDF-editor.

Dus als men een PDF geschikt maakt om te bewerken, zeker als er in die editor OCR wordt toegepast. Dat zou kunnen verklaren waarom enkele verschillen in lettertype zichtbaar zijn en er komma's uitzien als punten.

Het lijkt ons zeer aannemelijk dat [documentnaam] *is ontstaan na gebruik van een PDF-editor om deze PDF over te zetten naar MS Word om vervolgens te bewerken. Dus concreet: er is wel degelijk een pdf-document gedownload, deze is via een PDF-editor overgezet naar MS Word, waarna het document in MS Word is bewerkt (verwijderen van elementen etc.) en is geprint.*

Relevante stukken uit het rapport van [bedrijf 4] van 23 oktober 2020

4 Samenvatting
Digitaal forensisch onderzoek wees uit dat het aangepaste bestand [documentnaam] *duidelijke kenmerken bevatten van een bestand dat is geconverteerd middels softwarematige scannerfunctionaliteit vanuit de tekstverwerker Microsoft Word 2013. Het document vertoont daarnaast visuele kenmerken van het gebruik van toegepaste, zogeheten OCR-technologie (tekstherkenning).*

5 Conclusie
Op basis van de in dit onderzoek gedane bevindingen, acht ik, rapporteur, het zeer waarschijnlijk dat de fouten en afwijkingen in het document [documentnaam] *het gevolg zijn van toegepaste OCR-technologie. Het is mij bekend dat dergelijke technologie niet feilloos is. Er zijn diverse factoren van invloed op fouten in de toepassing van deze technologie, waaronder de kwaliteit van het bronmateriaal, de gebruikte 'scanning'-technologie en ingestelde resolutie van het gegenereerde doelbestand.*

Gezien de wijze waarop het document is aangepast acht ik bovenstaand scenario vele male waarschijnlijker dan het scenario dat een gebruiker deze wijzigingen handmatig en met opzet heeft aangebracht. Dit zou niet alleen zeer onlogisch zijn, maar technisch ook zeer uitdagend gezien de variëteit aan lettergrootte en verschuivingen van tekst.

6 Digitaal forensisch onderzoek
Een digitaal forensisch onderzoek is ingesteld aan het door opdrachtgever aangeleverde aan onderstaand pdf-bestand.

(…)

6.1 Forensische bewijskopie
Op maandag 19 oktober 2020 te 09:01 uur CEST, heb ik, rapporteur [naam]*, een e-mailbestand ontvangen van opdrachtgever met daarin als bijlage gevoegd voornoemd pdf-bestand. Nadat ik dit emailbericht uit mijn e-mailprogramma geëxporteerd had, heb ik van dit bestand op vrijdag 23 oktober 2020 te 13:22 uur CEST een forensische kopie gemaakt, met behulp van de forensische onderzoekssoftware AccessData® FTK® Imager 4.2.1.4.*

De volledige rapportage die werd verkregen na het maken van bovengenoemde bewijskopie is bijgevoegd.

Zie bijlage 1

***6.2 Bevindingen onderzoek* [documentnaam]**
Op vrijdag 23 oktober heb ik, rapporteur, een diepgaande analyse uitgevoerd naar de datastructuren van bovengenoemd pdf-bestand. De belangrijkste bevindingen zijn hieronder weergegeven.

7.2.1 Metadata

Het bestand bevatte de volgende metadata. Dit betreft data over het bestand en staat los van de feitelijk inhoud van het bestand zelf.

Uit bovenstaande informatie blijkt dat het bestand in de huidige vorm is blijkens de metadata gecreëerd met behulp van Microsoft Word 2013, op donderdag 12 december 2019 te 12:43 CET.

7.2.2 Lettertype

Verder bleek uit analyze dat het bestand de volgende lettertype (fonts) "ABCDEE+Calibri" en "ABCDEE+Calibri-BoldItalic" bevatte. Deze lettertype komen niet overeen met het gebruikte lettertype in het originele, later verkregen pdf-bestand, genaamd [documentnaam]

Het pdf-bestand [documentnaam] *bevat naast verschillende lettertype ook diverse lettergrootte. Dit duidt op fouten bij de herkenning van lettertypen en logischerwijs niet het geval van handmatige manipulatie.*

Bij de meeste pagina's levert een zwart-witscan van 300 dpi de beste tekst op voor conversie. Bij 150 dpi is de OCR-betrouwbaarheid iets lager en treden meer fouten op bij de herkenning van lettertypen. Bij een resolutie van 400 dpi en hoger is de verwerkingssnelheid lager en worden de gecomprimeerde pagina's groter. Wanneer een pagina veel niet-herkende woorden of zeer kleine tekst (9-punts of lager) bevat, kunt u proberen met een hogere resolutie te scannen. Scan indien mogelijk altijd in zwart-wit.
Bron: https://helpx.adobe.com/nl/acrobat/using/scan-documents-pdf.html

Aan de hand van dit onderzoek kon niet worden vastgesteld welke instellingen de gebruiker heeft toegpast om de kwaliteit c.q. resolutie van het nieuw te creëren bestand te bepalen.

Word 2010 en Word 2013 gebruiken één DPI voor het hele document bij het afdrukken naar een PDF-document. Deze DPI wordt bepaald door de mogelijkheden van de printer. Tijdens het afdrukken probeert Word de afbeelding aan te passen om de afdrukDPI te bereiken.

De PDF-printer wordt bijvoorbeeld behandeld als een printer met een hoogste DPI van 600. Word kiest tussen drie afdrukmodi: Laag, Gemiddeld en Hoog. Als de afdrukkwaliteit is ingesteld op Hoog, wordt de inhoud afgedrukt met behulp van de hoogst ondersteunde DPI. In dit geval is het 600 DPI. Als de afdrukkwaliteit is ingesteld op Medium, wordt de inhoud afgedrukt met de helft van de hoogste DPI 300). Lage afdrukkwaliteit betekent dat de inhoud wordt afgedrukt met behulp van een kwart van de hoogste DPI (150).

Vergelijkend onderzoek tussen het originele bestand [documentnaam] *en het al dan niet gewijzigde pdf-bestand, wijst uit dat de bestandsstructuur van het originele bestand volledige afbeeldingen van iedere pagina zijn opgenomen. Het door mij onderzochte 'aangepaste' pdf-bestand, bevatte dergelijke pagina-afbeeldingen niet. In plaats daarvan bevatte deze structuur een slechts de Rabobank-logo's en een groot aantal zwartgekleurde blokken. Dit kan erop duiden dat het bestand* [documentnaam] *gecreëerd is met een andersoortige scan-technologie.*

[afbeelding]

Bovenstaande bevindingen vinden verder onderbouwing in een visuele inspectie van het inhoudelijke document, waaruit blijkt dat naast afwijking in lettertype en lettergrootte ook foutieve herkenning van cijfers lijkt te zijn opgetreden. Dit zijn veel voorkomende fouten bij het gebruik van zogeheten OCRtechnologie, oftewel Optical Character Recognition1. Hieronder een voorbeeld.

[afbeelding]

Uit bovenstaande schermafbeeldingen blijkt dat in het 'aangepaste' bestand teksten van pagina 1 zijn verschoven naar pagina 2. Daarbij is de tekst "Blad 2 van 7" in het aangepaste bestand gewijzigd in "Blad 2 van 1". Nader onderzoek aan de datastructuur van [documentnaam] *leverde geen verder relevante informatie op.*

Relevante stukken uit het rapport van [bedrijf 5] van 23 oktober 2020

Opmerkingen vooraf:
- Het onderzoek is gebaseerd op verklaringen van [Consument I]. *Over de manier hoe het betwiste document tot stand is gekomen.*
- Uit gesprekken is gebleken dat [Consumenten] *relatief weinig verstand hebben van digitale middelen. De manier waarop zij omgaan met deze middelen is eenmalig aangeleerd en wordt vervolgens altijd op deze manier uitgevoerd zonder te weten wat er precies gebeurt.*
- Voor het onderzoek is een geprinte versie gebruikt van het originele document, naar zegge van [Consument I].

3. Het onderzoek.
Om vastte stellen wat er plaats kan hebben gevonden heb ik samen met [Consument 1] *op 20-10- 2020 een reconstructie uitgevoerd op locatie in de woning van* [Consument 10. *Hierbij heeft* [Consument 1] *exact dezelfde handelingen uitgevoerd dan dat zij deed ten tijde van het inscannen van de documenten, naar eigen zeggen.*
Uit de reconstructie blijkt dat [Consument 1] *de volgende handelingen zou hebben verricht.*
1. Plaatst de eerste pagina van het document onder de scanner.
2. Opent de scansoftware op de PC. Deze scansoftware is uitgegeven door HP en behoort origineel bij deze printer.
Zij klikt op 'een document of foto scannen'.
4. Zij klikt vervolgens op 'scannen' waarbij de instellingen staan op 'dagelijkse scan':
- Scanformaat: A4 (210 x 297mm)
- Uitvoertype: kleur
- Resolutie: 300dpi
- Itemtype: document
- Documenttype: Rich Tekst (.rtf)
-__ Bestemming: lokale of netwerkmap
- Bron: documentinvoer gebruiken, indien geladen.
Zij verwijdert de eerste pagina van de glasplaat en plaatst pagina 2 onder de scanner.
Zij klikt in het venster op het + teken. Waardoor de volgende pagina wordt gescand.
Dit doet zij voor alle overige pagina's.
Als alle pagina's zijn gescand klikt zij op 'opslaan'
In het nieuwe venster heeft zij het bestand een naam en klikt op 'opslaan'. De bestandsindeling is Rich Tekst (.rtf) en wordt niet gewijzigd.
10. Elke pagina wordt hierdoor apart opgeslagen als '[documentnaam].rtf'
11. Zij opent de eerste pagina door daarop te dubbelklikken. Het document opent automatisch in Microsoft Word 2013.
12. Zij klikt op 'bestand' en op 'opslaan als'
13. Zij kiest een map en klikt als bestandstype 'PDF (.pdf)' aan en klikt op 'opslaan'.

14. Er wordt een melding weergegeven 'kan het bestand niet openen. Aan dit bestandstype is geen programma gekoppeld." [Consument 1] *klikt op 'OK'.*
15. Zij sluit het Word-programma.
16. Deze handelingen doet zij voor elke pagina.

4. Resultaten
Als een document op deze manier wordt gescand en verwerkt wordt deze dus als Rich Tekst (.rtf) opgeslagen. Dit is een bestandstype dat in Microsoft Word wordt geopend als zijnde een tekstdocument. Op enig moment wordt de gescande afbeelding van het originele document automatisch geconverteerd naar digitale tekens door middel van OCR. Dit staat voor Optical Character Recognition. Dit is een methode waarbij de software afbeeldingen omzet in digitale tekens zoals letters. Dit gebeurt op basis van optische herkenning. Hierin komt het geregeld voor dat er andere tekens worden weergegeven dan dat er op het origineel stonden. Bijvoobeeld punten die als komma's worden gezien of bepaalde layout dat wordt herkend als tekens. Hierdoor kan de tekst ook erg verspringen of soms wegvallen omdat het niet wordt herkend.
Omdat het document wordt gescand naar .rtf en vervolgens via Microsoft Word wordt omgezet naar ,pdf, komt er bij de eigenschappen van het document een Word-stempel te staan zoals aangegeven in het rapport van [bedrijf 3].
Doordat de tekst via OCR wordt omgezet in digitale tekens zal er ook geen ruis ontstaan zoals in het rapport van [bedrijf 3] *wordt weergegeven.*

5. Reactie op eerder uitgebracht rapport.
[bedrijf 3]
In het rapport wordt de conclusie op 4 pijlers gebaseerd. Per onderdeel zal ik daarover een reactie schrijven
1. 'dat een print vanuit een webbrowser nooit paginanummering heeft, terwijl het geprinte bankafschrift wél paginanummering heeft'
Op de PC van [Consument 1] *was geen PDF reader geïnstalleerd zoals 'adobe reader DC'. Daarom kan een gedownload PDF bestand niet in een reader worden geopend maar opent het direct na de download in een nieuwe tabblad van de webbrowser. Doordat het PDF bestand in de browser wordt geopend lijkt het dus te gaan om een HTML-pagina terwijl het in werkelijkheid een PDF-bestand is. Voor iemand met de geringe digitale kennis van* [Consument 1] *lijkt het er dus op dat zij een webpagina print terwijl zij dus in werkelijkheid een PDF-document print.*

2. 'dat bij een HTML-pagina die wordt geprint geen specifieke elementen verdwijnen'
Zoals bij punt1 blijkt, kan het dus zijn dat er geen HTML-bestand is geprint maar een PDF. Op het moment dat de communicatie bijvoorbeeld niet optimaal is tussen de cliënt en de server, door bijvoorbeeld verouderde software, storingen of slechte internetverbindingen kan het gebeuren dat een document beschadigd raakt waardoor elementen verspringen, verplaatsen of verdwijnen.

3. 'dat een scan zonder 'ruis', zoals het bankafschrift weergeeft, zeer onwaarschijnlijk is'
Uit de reconstructie blijkt dat het document wordt gescand naar een Rich Text document en dat daarbij de gescande afbeeldingen d.m.v. OCR worden omgezet in digitale tekens. Hierdoor zal er geen ruis ontstaan zoals [bedrijf 3] *beschrijft.*

4. Dat de oorsprong niet een webbrowser is waarvandaan is geprint, maar een document is opgemaakt in Word 2013'
Doordat het document wordt gescand naar Rich Text wordt het document automatisch geopend in Microsoft Word 2013 en vervolgens opgeslagen als PDF. Daarom wordt er automatisch een Word-stempel weergegeven in de eigenschappen van het document.

Conclusie [bedrijf 3]
Door [bedrijf 3] *wordt geconcludeerd: "De PDF genaamd:* [documentnaam] *is gemaakt in MS Word 2013 en omgezet naar een PDF-bestand. Het is geen print van een HTM-pagina die vervolgens is gescand.*
Uit eigen onderzoek kan worden gesteld dat deze conclusie niet juist is. Uit de reconstructie blijkt dat het mogelijk is dat het document is gescand naar Rich Text en vervolgens is opgeslagen als PDF. Dit verklaart alle mogelijke sporen die [bedrijf 3] *benoemd in zijn rapport en kan toch duiden op een ander (onschuldig) scenario dan de onderzoeker heeft gesteld.*
Gelet op het voorgaande kan worden gesteld dat de conclusie van [bedrijf 3] *niet juist is en er wel degelijk andere scenario's zijn dan dat wordt gesteld door* [bedrijf 3]. *Daarnaast trekt de onderzoeker van* [bedrijf 3] *conclusies die hij helemaal niet kan trekken door te stellen: "er is wel degelijk een pdf-document gedownload, deze is via een PDF-editor overgezet naar MS Word, waarna het document in MS Word is bewerkt en geprint." Het is volstrekt misplaatst om een dergelijke conclusie te trekken. Een onderzoeker kan nooit stellig zeggen hoe iets heeft plaats gevonden, hij is er immers niet bij aanwezig geweest. Een onderzoeker mag daarom nooit een dergelijke conclusie trekken zoals de onderzoeker van* [bedrijf 3] *heeft gedaan.*

6. Aanvullende opmerkingen
- Van het betwiste document zijn een aantal zaken verdwenen die daar wel behoorden. Dit is echter niet het enige verschil met het een document zoals dat gewoonlijk hoort te worden weergegeven door [Bank X]. *In de afbeelding in bijlage 1 worden alle verspringen en verdwijningen weergegeven voor alleen het eerste blad. Hierin is te zien dat veel tekst en opmaak veel verspringt en soms op een hele andere plek op de pagina terecht komt.*
- Wanneer er sprake zou zijn van frauduleus handelen zou men verwachten dat de opmaak zoveel mogelijk behouden blijft zodat het niet opvalt dat er elementen zijn verdwenen. Bij het betwiste document is er erg veel veranderd, versprongen of verdwenen dat dit niet logisch lijkt.

7. Conclusie.
Op basis van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat het plausibel is dat de betreffende sporen ontstaan zoals wordt beschreven in het rapport van [bedrijf 3] *ontstaan bij het onschuldig handelen van* [Consument I]. *De sporen hoeven dus niet te betekenen dat er frauduleus is gehandeld door* [Consument 1]*i en kunnen berusten op een onschuldige fout.*
De conclusie van [bedrijf 3] *niet reëel en een goede onderzoeker zou nooit op deze wijze een conclusie mogen publiceren.*

8. Discussie
Uit de documenten van de reconstructie blijkt dat er heel veel tekst veranderd of aangepast wordt. Veel meer dan in het betwiste document. Dit kan mogelijk worden verklaard doordat de PC op 3-6- 2020 is geüpdatet naar Windows 10 en daarbij de printer opnieuw is geïnstalleerd. Daarnaast kan ook de OCR software een update hebben gehad waardoor deze op een andere manier de tekst verwerkt.

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

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 Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 (…)*