Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0719

(mr. K. Engel, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A. Boer, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 oktober 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen DEFAM
Datum uitspraak	26 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. De consument heeft in het kader van een kredietaanvraag vervalste stukken ingediend bij DEFAM. DEFAM heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. De consument vordert verwijdering van deze registraties dan wel verkorting van de registratieduur. De commissie oordeelt dat de registraties terecht zijn, maar dat de registratieduur moet worden verkort naar vier jaar. Hiervoor is mede reden-gevend dat de consument oprecht spijt heeft betuigd en heeft laten blijken de onjuistheid van zijn handelen in te zien.

1. 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 om: 1) de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument en het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van DEFAM; 3) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument; 4) de dupliek van DEFAM en 5) de ter zitting overgelegde spreek-aantekeningen van de vertegenwoordiger van DEFAM.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 4 juli 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. L.F.M. Meles (advocaat). Namens DEFAM waren aanwezig de heer [naam] (medewerker afdeling fraude) en de heer mr. J.M. Penders (advocaat).

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 19 november 2020 heeft de consument een doorlopend krediet afgesloten bij DEFAM, zulks voor een bedrag van € 10.000,-. In dat kader heeft hij verschillende documenten aangeleverd, waaronder een loonstrook van oktober 2020 en een bankafschrift van oktober 2020.

2.2 De kredietaanvraag verliep via een tussenpersoon. DEFAM heeft een bericht van deze tussenpersoon van 18 november 2020 overgelegd. Hierin staat het volgende:

"*Goedemiddag, bijgaand dossier klant [naam consument]. Klant gaat het geld gebruiken voor woningverbetering. Navraag gedaan over eerder samenwonend: klanten is niet gehuwd geweest, geen kinderen, en er staat verder ook niet iets op papier. Ik hoor het graag.*"

2.3 Op 11 januari 2021 heeft de consument DEFAM verzocht om een opname van € 3.000,- onder het doorlopend krediet. In dat kader heeft hij het formulier 'toetsen betaalbaarheid' ingevuld. De consument heeft in dit formulier aangegeven alleenstaand te zijn. Verder heeft hij een loonstrook van december 2020 en een bankafschrift van ING van december 2020 aangeleverd. DEFAM heeft onderzoek gedaan naar de loonstrook en het bankafschrift. ING heeft op 27 januari 2021 aan DEFAM bevestigd dat het bankafschrift vervalst is:

"Hoi collega's,
Wij hebben meegeleverde afschrift bekeken en vergeleken met die in onze administratie. Hieruit kunnen we concluderen dat het lijkt te gaan om een compleet ander afschrift. Geen enkele transactie komt overeen, tevens is de NAW anders:
[naam consument, naam (ex-)partner consument]
(…)"

"Hoi collega,
Ik zie geen inkomstenbron binnen komen op de rekening van meneer. Dus ook niet die van [naam werkgever] op deze rekening. Tevens zie ik ook geen transacties die vanaf deze rekening gaan om alimentatie te betalen."

2.4 DEFAM heeft vervolgens ook onderzoek gedaan naar de stukken die bij de krediet-aanvraag van november 2020 waren ingediend. Het bankafschrift van oktober 2020 en de loonstrook van oktober 2020 bleken ook vervalst te zijn: op het bankafschrift had de consument de naam van zijn ex-partner verwijderd.

2.5 Op 29 januari 2021 heeft DEFAM de consument per brief laten weten dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar en eindigend op 27 januari 2029.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidenten-register en het EVR, althans verkorting van de duur van de registratie. Aanvankelijk vorderde de consument ook een proceskostenveroordeling, maar ter zitting heeft hij deze vordering laten vallen.

2.7 De consument heeft erkend dat hij stukken vervalst heeft. Hij heeft aangevoerd dat hij ten tijde van de kredietaanvraag in een donkere periode van zijn leven verkeerde. Hij was namelijk net gescheiden van zijn echtgenote. De scheiding werd in januari 2020 al besproken, in augustus 2020 in gang gezet en uitgesproken op 5 oktober 2020. Hierna moesten de zaken tussen hem en zijn ex-partner geregeld worden (verdeling boedel, wel/geen erkenning kind, wel/geen omgang kind, etc.). Mede gezien het feit dat een jong kind van 7 jaar was betrokken en het feit dat zijn ex-partner zwanger was, was dit een zeer pijnlijke situatie voor hem. Hij had het er dusdanig moeilijk mee dat hij in het kader van het verwerkingsproces na de scheiding een GGZ-traject is gestart. In deze emotioneel zware periode heeft hij de stukken vervalst. Ter zitting heeft de consument aangegeven dat hij hier spijt van heeft.

Het verweer

2.8 DEFAM heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie daarop ingaan bij de beoordeling.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of DEFAM de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de externe registers voor de duur van acht jaar.

Het juridisch kader voor de beoordeling van de externe registraties

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: Protocol, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.3 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR kan vergaande gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft.

Daarom gelden hiervoor zware eisen.[1] Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.[2] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

Mocht DEFAM de persoonsgegevens opnemen in het EVR?

3.4 De consument heeft erkend dat hij stukken vervalst heeft. De commissie deelt het standpunt van DEFAM dat de consument zich hierdoor schuldig heeft gemaakt aan valsheid in geschrift en poging tot oplichting. Aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol is voldaan.

3.5 Hiermee komt artikel 5.2.1 onder c van het Protocol in beeld. Op grond van die bepaling dient DEFAM bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR ook een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur. DEFAM dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van DEFAM.

3.6 De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrift en oplichting ernstige vergrijpen zijn. DEFAM mocht ervan uitgaan dat de informatie die de consument aan haar verstrekte juist en volledig was. De verplichting om juiste en volledige informatie te verstrekken, valt te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[3]

3.7 De commissie is het verder met DEFAM eens dat de consument meer dan eens onjuiste informatie heeft verstrekt; bij de kredietaanvraag en bij de geldopname. Daarnaast heeft de consument leugenachtige verklaringen afgelegd over zijn gezinssituatie. Zo heeft hij op 18 november 2020 tegenover de tussenpersoon desgevraagd verklaard nooit gehuwd te zijn geweest en geen kinderen te hebben (nr. 2.2 hiervoor). Vanwege onder meer alimentatieverplichtingen is informatie over de gezinssituatie van belang bij de beoordeling van een kredietaanvraag.

[1] Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 en GC Kifid nr. 2017-717 (onder 4.2).
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en GC Kifid nr. 2018-377 (onder 4.2 en 4.3).
[3] Zie onder meer GC Kifid nr. 2021-0472 (onder 3.9) en 2022-0057 (onder 3.6).

3.8 Hier staat echter tegenover dat de consument tijdens de hoorzitting spijt heeft betuigd. Naar de indruk van de commissie kwam deze spijtbetuiging oprecht over. De consument heeft laten blijken in te zien dat hij verkeerd heeft gehandeld. De commissie schat de kans op herhaling dan ook in als zijnde laag tot gemiddeld.

3.9 Verder is van belang dat de consument ten tijde van de kredietaanvraag en de geldopname in een moeilijke periode zat. Hij kwam net uit een echtscheiding. Bij repliek heeft de consument een bericht van een GGZ-instelling overgelegd, waaruit blijkt dat hij in de periode van 17 december 2020 tot 21 juni 2021 in totaal 16 afspraken heeft gehad met een psycholoog. Deze periode valt deels samen met / volgt deels op de periode waarin hij de fraude heeft gepleegd. Dit ondersteunt het verhaal van de consument dat hij destijds in een donkere periode in zijn leven zat.

3.10 De commissie vindt, gezien de oprechte spijtbetuiging, het getoonde inzicht en de moeilijke periode waarin de consument verkeerde ten tijde van de hem te verwijten gedragingen, een verkorting van de duur van de registratie op zijn plaats. De commissie oordeelt dat een registratieduur van vier jaren proportioneel is.

Mocht DEFAM de persoonsgegevens opnemen in het Incidentenregister?

3.11 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Wat betreft de duur van deze registratie overweegt de commissie dat zij geen omstandigheden ziet die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. De commissie oordeelt daarom dat deze registratieduur ook verkort dient te worden naar vier jaar.

4. De beslissing

De commissie beslist dat DEFAM binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR in die zin aanpast dat deze vier jaren na aanvang van de registraties, dus op 27 januari 2025, vervallen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 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.