Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0447

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. M.C.M van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie IVR. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister voor de duur van zes jaar omdat de consument onjuiste informatie heeft gegeven die van invloed is op kredietverstrekking. De consument ontkent dit en vordert dat zijn gegevens uit deze registers worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit haar interne registers. De registratieduur is proportioneel. De vordering van de consument is 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 januari 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam de heer mr. [naam], bedrijfsjurist, deel.

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 24 februari 2021 heeft de bank via [naam kredietbemiddelaar 1] (hierna: kredietbemiddelaar 1) op naam van de consument een aanvraag voor een consumptief krediet ontvangen.

Bij deze aanvraag was het e-mailadres [e-mailadres 1] (hierna: het hotmail-adres) opgegeven en een mobiel telefoonnummer eindigend op 480. Als adres was [adres 1] te Wageningen opgegeven. Deze kredietaanvraag is afgewezen omdat het gevraagde krediet niet haalbaar was op grond van het inkomen van de consument.

2.2 Op 3 maart 2022 heeft de bank via [naam kredietbemiddelaar 2] h.o.d.n. [X] (hierna: kredietbemiddelaar 2) op naam van de consument een aanvraag voor een consumptief krediet ontvangen. Deze kredietaanvraag is ook door de bank afgewezen in verband met onvoldoende leencapaciteit. Bij deze aanvraag was het hotmail-adres opgegeven alsmede een mobiel telefoonnummer eindigend op 480. Als adres was [adres 2] te Wageningen opgegeven. Er is geen persoonlijk contact geweest tussen kredietbemiddelaar 2 en de consument.

2.3 Op 29 maart 2022 heeft de bank op naam van de eenmanszaak van de consument vervolgens een aanvraag voor een zakelijke financial lease voor een auto ontvangen. Als adres was [adres 1] te Wageningen opgegeven. Omdat deze aanvraag binnen een half jaar na de in 2.2 vermelde kredietaanvraag is gedaan, heeft de bank – op grond van haar beleid – aanvullende financiële gegevens opgevraagd bij de consument en zijn onderneming.

2.4 Op 11 april 2022 heeft de consument per e-mail ([e-mailadres 2], hierna: het outlook-adres) aan de bank bericht dat hij op 3 maart 2022 geen kredietaanvraag heeft ingediend en heeft hij de bank gevraagd om verwijdering van die aanvraag. De bank heeft de ontvangst van dit bericht bevestigd aan de consument.

2.5 Per e-mail van 19 april 2022, verstuurd aan het hotmail-adres, heeft de bank de consument verzocht om telefonisch contact met haar op te nemen. Op 21 april 2022 is er telefonisch contact geweest tussen partijen over de kredietaanvraag van 3 maart 2022.

2.6 Bij brief van 25 april 2022, verstuurd aan het outlook-adres, heeft de bank aangegeven dat er geen indicaties zijn dat de kredietaanvraag op 3 maart 2022 door (een) andere(n) dan door de consument zelf is gedaan. Ook heeft de bank aangegeven zij de aanvraaggegevens van de aanvraag op 3 maart 2022 niet zal verwijderen.

2.7 Per brief van 16 mei 2022, verstuurd aan het outlook-adres, heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens voor de duur van zes jaar (tot 9 mei 2028) in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) heeft opgenomen. Volgens de bank is uit haar onderzoek gebleken dat de consument vermoedelijk wel verantwoordelijk is geweest voor de kredietaanvraag van 3 maart 2022 en dat sprake is van een incident dat registratie in het IVR rechtvaardigt. Per e-mail van 18 mei 2022 afkomstig van het outlook-adres heeft de consument de bank verzocht om de IVR-registratie te verwijderen.

Bij brief van 24 mei 2022, verstuurd aan het outlook-adres, heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de registratie opnieuw heeft bekeken, maar dat zij geen aanleiding ziet de registratie te verwijderen of te veranderen. Vervolgens heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR.

2.9 Ter onderbouwing stelt de consument dat de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR op onterechte gronden is geschied, althans dat de registratie buiten-proportioneel is. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:

- De bank beschuldigt hem er ten onrechte van dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt. De consument heeft enkel de zakelijke lease aangevraagd bij de bank. Hij heeft in 2021 en maart 2023 geen consumptief krediet aangevraagd bij de bank. Het hotmail-adres is hem onbekend; het telefoonnummer is wel van de consument. Het adres [adres 2] is het huidige adres van de consument; de [adres 1] is het adres van zijn onderneming. Er moet sprake zijn van diefstal c.q. misbruik van zijn persoonsgegevens door een derde. Zijn telefoonnummer is gewoon op internet te vinden.

- De registratie heeft grote gevolgen voor de consument, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een nieuw leasecontract of de aankoop van een woning. Ook kan hij door de registratie geen leningen aanvragen voor zijn bedrijf.

2.10 Voorts is de consument ontevreden over de communicatie en de informatie-verstrekking door de bank rondom de registratie.

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:
De consument heeft opzettelijk onjuiste informatie gegeven die van invloed is op de kredietverstrekking: de consument beweert dat hij in 2021 en 3 maart 2022 geen kredietaanvraag heeft gedaan, terwijl hij die aanvragen wél heeft gedaan. Opzettelijk onjuiste informatie verstrekken om daar voordeel van te hebben ten koste van een ander(en) is een fraudehandeling. Hierdoor loopt of heeft de bank een verhoogd financieel risico gelopen en daarom is een interne registratie gerechtvaardigd.
Daarnaast had de consument een motief om aan te geven dat hij niet verantwoordelijk was voor die kredietaanvragen in privé; immers zijn zakelijke kredietaanvraag wordt uitsluitend verder in behandeling genomen als aan aanvullende voorwaarden wordt voldaan.
Anders dan de consument beweert, is de kredietaanvraag van 3 maart 2022 wel door de consument gedaan aldus de bank. Zo is het hierbij gebruikte hotmail-adres van de consument. Dit e-mailadres is bij de eerdere kredietaanvraag in 2021 ook gebruikt, waarbij er wel contact is geweest tussen kredietbemiddelaar 1 en de consument.

Kredietbemiddelaar 1 heeft destijds aan de bank laten weten dat er sprake was van een inkomen uit dienstverband en uit zelfstandigheid en dat uiteindelijk is gebleken dat op basis van beide inkomens het gevraagde krediet niet haalbaar was. Het is onmogelijk dat deze conclusie is getrokken indien er geen persoonlijk contact is geweest tussen kredietbemiddelaar 1 en de consument. Bovendien heeft kredietbemiddelaar 1 persoonlijke gegevens ontvangen van de consument, zoals een kopie rijbewijs en een uitdraai van banktransacties. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat de krediet-aanvragen in privé door een ander gedaan zou zijn. De opgegeven contactgegevens zijn van de consument, aldus de bank.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Als de bank hiertoe over mocht gaan, zal de commissie beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van de registraties.

3.2 Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

Registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.3 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op terechte gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

3.4 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwings-systeem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt met het oog op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en die om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissen-administratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. Door opname van verwijzingsgegevens in het IVR kan de eigen organisatie van de bank op die informatie opmerkzaam worden gemaakt. De opname van persoons-gegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts dan gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevens-bescherming (UAVG).

3.5 In de onderhavige zaak staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 'voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke' (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.[1]

3.6 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van *strafrechtelijke* persoonsgegevens dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig 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 redelijk 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.[2] Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[3]

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registeren in IVR en Gebeurtenissenadministratie?

3.7 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of in voldoende mate vaststaat dat de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

3.8 De commissie oordeelt dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.6 genoemde maatstaf. De commissie zal dit hierna nader toelichten. De bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de consument onjuiste informatie heeft gegeven die van invloed is op de kredietverstrekking.

[1] GC Kifid nr. 2019-1076.
[2] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 onder 4.4.
[3] Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en GC Kifid 2016-061.

Er is voldoende aannemelijk gemaakt dat de kredietaanvraag van 2021 en de kredietaanvraag van 3 maart 2022 wél door de consument zijn gedaan. Zoals door de bank gesteld en door de consument onvoldoende weersproken, is er bij de aanvraag in 2021 wel contact geweest met kredietbemiddelaar 1. Bij die kredietaanvraag is het hotmail-adres gebruikt, dat ook bij de aanvraag van 3 maart 2022 is gebruikt. Hierbij komt dat de consument ter zitting een inconsistente uitleg heeft gegeven over de verschillende e-mailadressen.

3.9 Daarnaast acht de commissie het niet waarschijnlijk dat er, zoals door de consument gesteld, sprake was van identiteitsfraude. De consument heeft erkend dat het bij de kredietaanvragen opgegeven telefoonnummer van hem is. Hij heeft geen overtuigende verklaring gegeven waarom anderen zijn telefoonnummer zouden hebben gebruikt, behalve dat zijn telefoonnummer op internet te vinden is. Ook de bij de kredietaanvragen opgegeven adressen zijn van de consument. Ook op dit punt heeft de consument geen verklaring gegeven waarom een derde zijn adresgegevens zou vermelden. Het zou meer voor de hand liggen dat er afwijkende contactgegevens opgegeven worden bij een aanvraag waarbij sprake is van een identiteitsfraude; door het opgeven van de contactgegevens van de consument komen berichten immers bij de consument terecht in plaats van bij de fraudeur.

3.10 Nu voldoende aannemelijk is dat zowel de kredietaanvraag van 2021 alsook de kredietaanvraag van 3 maart 2022 door de consument zijn gedaan, heeft de consument onjuiste informatie verstrekt aan de bank door te zeggen dat hij die aanvragen niet heeft gedaan. Deze gedragingen, die in deze procedure zijn komen vast te staan, moeten worden gekwalificeerd als een poging tot oplichting en zij vormen een bedreiging voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Gelet hierop heeft de bank mogen overgaan tot registratie in het IVR en Gebeurtenissenadministratie.

Proportionaliteit en subsidiariteit

3.11 Voor de vraag of de registratie in de interne registers gerechtvaardigd is, is ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

3.12 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

3.13 Proportionaliteit houdt in dat de bank (op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG) bij de registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie een proportionaliteitsafweging dient te maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in die registers zal registeren, en zo ja, voor welke duur.

Het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie, in dit geval zes jaar, niet buitenproportioneel zijn.

3.14 In overweging 2.9 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Op grond van deze feiten en omstandigheden is de registratie volgens de consument disproportioneel.

3.15 De bank heeft aangevoerd dat haar belang bij registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. De bank heeft aangevoerd dat de consument onjuiste informatie heeft verstrekt en dat het van belang is om deze gebeurtenis op te nemen in het interne waarschuwingssysteem. Voorts is de opname in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern. De registratie heeft enkel tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Het blijft mogelijk elders financiële diensten af te nemen. Ook kan hij in toekomst om een nieuwe belangenafweging vragen.

3.16 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registraties van de gegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zwaarder weegt dan het mogelijke negatieve effect dat de registraties voor de consument hebben. Deze registraties zijn zuiver intern: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt hebben geen toegang tot de registers. Dit betekent dus dat de consument niet belemmerd wordt om bij een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan of een krediet aan te vragen. Daarbij komt dat de consument ter zitting heeft toegelicht dat hij inmiddels elders de gewenste financiering heeft afgesloten.

3.17 Wat de duur van de registraties betreft is niet gebleken van omstandigheden aan de zijde van de consument die tot de conclusie leiden dat de duur van zes jaar disproportioneel is. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registraties van zijn persoonsgegevens voor de duur van zes jaar. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Communicatie

3.18 De commissie constateert dat de consument ook nog zijn onvrede heeft geuit over – verkort weergegeven – de communicatie van de bank. De commissie is van oordeel dat de consument deze onvrede onvoldoende heeft onderbouwd. Om die reden zal de commissie hieraan voorbij gaan.

Slotsom

3.19 De slotsom is dat de bank niet gehouden is om de persoonsgegevens van de consument uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te verwijderen.

Ook dient de bank de duur van de registraties niet te verkorten. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 april 2022, 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

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
(…)
b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.
(…)
4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
(…)
b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)