Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0501 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, ir. A. van den Berg MBA, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de consument geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude bij een hypotheekaanvraag en een kredietaanvraag. De bank heeft hiervan aangifte gedaan tegen de consument. De politierechter heeft geoordeeld dat de valsheid in geschrifte bij de kredietaanvraag vaststaat en de consument veroordeeld tot een voorwaardelijke taakstraf. De consument beklaagt zich in deze procedure over de registratieduur van acht jaar in het EVR en het Incidentenregister. De commissie ziet geen aanleiding om de registratieduur van acht jaar te verkorten. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Hierbij gaat het om 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 maart 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat en (via videoverbinding) de heer [naam 1], medewerker afdeling veiligheidszaken.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 12 januari 2018 heeft de bank een hypothecaire geldlening van € 202.000,- verstrekt aan de consument en zijn partner.

2.2 Op 17 januari 2018 hebben de consument en zijn partner bij Freo (onderdeel van Rabobank) een krediet ter hoogte van € 11.000,- aangevraagd. In het kader van de beoordeling van de kredietaanvraag heeft de consument op verzoek van Freo verschillende documenten overgelegd, waaronder een bankafschrift van ING Bank N.V., een salarisspecificatie van de consument over november 2017 en de arbeids-overeenkomst van de consument. Freo heeft vastgesteld dat het bankafschrift vervalst was. Het daarop vermelde loon bleek nooit te zijn bijgeschreven op de rekening. Ook heeft onderzoek van Freo uitgewezen dat de salarisspecificatie en de arbeids-overeenkomst waren vervalst.

2.3 Naar aanleiding van de voorgaande gebeurtenissen heeft Freo op 15 februari 2018 aangifte gedaan van de oplichting c.q. valsheid in geschrifte welke is gepleegd door de consument ter verkrijging van het krediet

2.4 De bank heeft per brief van 25 april 2018 (welke op 17 augustus 2018 opnieuw is gestuurd) aan de consument medegedeeld dat zij op basis van deze gebeurtenissen de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar (tot 17 januari 2026) heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR').

2.5 De bank heeft naar aanleiding van de melding dat de consument heeft gefraudeerd bij de kredietaanvraag bij Freo een onderzoek ingesteld naar de documenten die ten grondslag lagen aan de op 12 januari 2018 aan de consument en zijn partner verstrekte hypothecaire geldlening. Per brief van 4 juli 2018 heeft de bank de consument op de hoogte gesteld van de conclusie van haar onderzoek naar de hypotheekfraude. De conclusie van de bank is dat de consument vervalste stukken heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van de hypothecaire geldlening en dat hij daarna op dezelfde wijze nog eens probeerde een krediet bij Freo te ontvangen, om welke reden de bank het integriteitrisico van de consument hoog acht. De consument – heeft na meerdere gesprekken met de bank – toegegeven dat hij de handtekeningen op de stukken voor de hypotheekaanvraag heeft vervalst.

Naar aanleiding van bovenstaande heeft ook de bank aangifte gedaan van de oplichting c.q. valsheid in geschrifte welke is gepleegd door de consument ter verkrijging van de hypothecaire geldlening. In de brief wordt herhaald dat de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen in de diverse registers van de bank. De bank heeft de hypothecaire geldlening niet opgezegd.

2.6 Op 20 april 2021 heeft de politierechter mondeling uitspraak gedaan in de strafzaak tegen de consument. De rechter heeft de consument ten aanzien van de twee ten laste gelegde feiten die zien op de oplichting van de bank bij de aanvraag van de hypotheek vrijgesproken. Wel heeft de politierechter bewezen geacht dat de consument valsheid in geschrift heeft gepleegd en heeft geprobeerd Freo op te lichten bij de krediet-aanvraag. Ten aanzien van de poging tot oplichting heeft de politierechter de consument ontslagen van alle rechtsvervolging. Voor de valsheid in geschrifte ex. artikel 225 Sr. bij de kredietaanvraag heeft de politierechter de consument veroordeeld tot een voorwaardelijke taakstraf van 30 uren en subsidiair 15 dagen hechtenis met een proeftijd van één jaar.

2.7 Bij brief van 1 juni 2021 heeft de consument de bank verzocht om de registraties in het EVR te verwijderen althans te verkorten. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

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

2.9 De consument verzet zich niet tegen het opnemen van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en begrijpt ook waarom de bank zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd. Hij verzet zich wel tegen de registratieduur van acht jaar in het EVR en het Incidentenregister. Hij stelt dat deze termijn, gelet op zijn persoonlijke omstandigheden, disproportioneel is. Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen en de registraties hebben een grote impact op zijn leven en dat van zijn gezin. Hij heeft zijn lesje geleerd en hij zal een dergelijke fout nimmermeer begaan; hij wil schoon schip maken. Hij heeft spijt en schaamt zich voor zijn gedrag. Daarnaast is hij – mede gelet op de strafzaak – voldoende gestraft voor zijn gedragingen. Daarbij komt dat hij door de strafrechter maar voor één van de vier ten laste gelegde feiten is veroordeeld tot een voorwaardelijke taakstraf. Daarnaast wordt de consument door de registraties belemmerd bij de aankoop van een grotere woning. De consument woont nu in een te kleine woning. Ook wil hij investeren in een tweede woning en wil hij gaan onder-nemen waarvoor financiering nodig is.

Door de registraties kan hij hiervoor geen financiering afsluiten. Zo lang hij is geregistreerd, durft hij ook geen financieringsaanvraag in te dienen omdat het in zijn ogen een onbegonnen zaak is.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding, standpunt partijen en juridisch kader

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

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR (en het Incidentenregister) voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van in de genoemde registers.[1]

3.3 Op het moment van de registratie van de persoonsgegevens van de consument (februari 2018) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd als de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR, dat hieraan is voldaan is tussen partijen niet in geschil.

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

Vervolgens moet op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI worden beoordeeld of opname in het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur. Dit zal hierna worden beoordeeld.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.5 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. Een consument die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.6 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.

3.7 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (acht jaar), heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector en dat de bank, haar klanten en de financiële sector beschermd moeten worden tegen personen die betrokken zijn bij oplichting. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Volgens de bank zijn er geen (bijzondere) concrete omstandigheden aanwezig die verwijdering of verkorting van de externe registraties op dit moment rechtvaardigen. De bank heeft in het kader hiervan aangevoerd dat de consument zowel bij de hypotheekaanvraag als ook bij de kredietaanvraag vervalste stukken heeft aangeleverd. Dat hij slechts voor één feit strafrechtelijk is veroordeeld doet daar niets aan af. Voorts ontbreekt de noodzaak: de consument heeft momenteel een koopwoning en hij heeft ook geen afwijzingen voor een financieringsaanvraag overgelegd. Daarbij komt dat hij door de registraties niet beperkt wordt in zijn dagelijkse werkzaamheden.

3.8 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft dan wel kan hebben voor de consument. Zij is echter van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens in het EVR te rechtvaardigen. De commissie weegt hierbij mee dat het plegen van valsheid in geschrifte en poging tot oplichting ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvraag bij Freo heeft aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was.

Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[2]

3.9 Daarbij komt dat de omstandigheid dat de consument gedurende de periode van de registraties moeilijkheden ondervindt met het afsluiten van financiële producten niet meebrengt dat de (duur van de) registraties disproportioneel (is) zijn.[3] Over het feit dat de consument vindt dat hij door de strafzaak al voldoende is gestraft, merkt de commissie op dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR een middel is om de integriteit van de financiële sector te beschermen. Dit is dus geen sanctiemiddel. De registratie dient ertoe andere banken attent te maken op het incident waar de consument bij betrokken was en die informatie mee te nemen in hun beoordeling om al dan niet met de consument een financiële relatie aan te gaan.[4] De consument heeft verder geen voldoende concrete omstandigheden aangedragen die tot de conclusie leiden dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Ook de stelling van de consument dat hij geen financiering kan krijgen hem niet kan baten, omdat dit onvoldoende onderbouwd is.

3.10 Gelet op het voorgaande is de commissie is van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur van acht jaar niet disproportioneel zijn.

De proportionaliteit van de registratie in het Incidentenregister

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

[2] GC Kifid 2021-0472.
[3] GC Kifid 2020-1078.
[4] GC Kifid 2022-0300.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen

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.