Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-029
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Na inwerkingtreding van de AVG heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in verband met valsheid in geschrift dan wel oplichting opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR enerzijds en in het Incidentenregister en het EVR anderzijds. Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet heeft voldaan aan de opnamecriteria voor registratie in het Incidentenregister en het EVR en wijst de vordering toe. De Bank wordt veroordeeld in de kosten van de procedure.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 20 juli 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende stukken van Consument van 21 november 2019 (tijdens de hoorzitting overgelegd).

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 1 februari 2018 is Consument voor onbepaalde tijd in dienst getreden bij zijn toenmalige werkgever (hierna: de Werkgever).

2.2 In verband met de financiering van de aankoop van een woning heeft Consument zich in 2018 gewend tot een adviseur (hierna: de Adviseur). De Adviseur heeft Consument geadviseerd een hypothecaire geldlening van € 250.000,- aan te vragen bij de Bank.

2.3 Op 30 mei 2018 heeft de Adviseur ten behoeve van Consument een aanvraag voor een hypothecaire geldlening van € 250.000,- ingediend bij de Bank. In het digitale aanvraagformulier staat dat het bruto jaarsalaris van Consument € 48.240,- bedroeg en dat Consument – naast het vakantiegeld van € 3.859,20 – een vaste dertiende maand van € 4.020,- genoot. Het opgegeven inkomen bedroeg daarmee € 56.119,20.

2.4 Op 30 mei 2018 heeft de Bank aan Consument een formulier Hypotheek uitgangspunten (hierna: het HUP) verstrekt. In het HUP staat voor zover relevant:

"*(…)*

Om een offerte te maken, hebben we de volgende stukken uiterlijk 2 augustus 2018 van u nodig:

- *(…)*
- *(…)*
- *(…)*
  (…)
- *Recente salarisstrook: Loondienst vast*
  (…)
- *Werkgeversverklaring(en) (conform NHG model): Loondienst vast*
  (…)
- *(…)*

(…)
Aan de hand van de ingestuurde stukken, BKR, Kadaster en/of Kamer van Koophandel toets, beoordelen we of we de hypotheek willen verstrekken. (…)

(…)
Met uw handtekening onder deze Hypotheek uitgangspunten:
- *(…)*
- *(…)*
- *(…)*
- *Zegt u dat de gegevens die we van u hebben en nog gaan krijgen, kloppen en volledig zijn.*
- *(…)*

(…)"

2.5 Op 31 mei 2018 heeft Consument het HUP ondertekend.

2.6 Op 8 juni 2018 heeft de Bank aan Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 250.000,- verstrekt. Op 11 juni 2018 heeft Consument de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend.

2.7 Op de kredietovereenkomst tussen partijen zijn de Algemene voorwaarden BLG Wonen Hypotheken van 1 september 2016 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In artikel 12 van de Voorwaarden staat voor zover relevant:

"(…)

Hieronder geven we aan om welke redenen we de lening kunnen opeisen

- *(…)*
- *(…)*
- *U heeft ons onjuiste gegevens gegeven of gegevens die voor het geven van de lening belangrijk zijn verzwegen. Dat geldt ook als de lening al ingegaan is.*
- *Wij vinden dat onze relatie met u een gevaar is of kan zijn voor de integriteit of de reputatie van de financiële sector of ons. Bijvoorbeeld als we vermoeden dat u fraudeert of als onze goede naam of die van andere financiële instellingen wordt aangetast of kan worden aangetast.*

(…)"

2.8 Op 18 juni 2018 heeft de werkgever van Consument een werkgeversverklaring (hierna: de Werkgeversverklaring) ondertekend. Daarin staat – voor zover relevant – dat Consument een inkomen op jaarbasis van € 56.119,20 genoot en dat er geen voornemens waren om het dienstverband op korte termijn te beëindigen.

2.9 Op 19 juni 2018 heeft de Bank besloten de hypotheekaanvraag van Consument af te wijzen. De Bank heeft de Adviseur hierover geïnformeerd.

2.10 Op 26 juni 2018 heeft de advocaat van Consument (hierna: de Advocaat) aan de Bank een brief gestuurd. Hierin vraagt de Advocaat aan de Bank haar te bevestigen dat het besluit van de Bank om de hypotheekaanvraag van Consument af te wijzen, op een misverstand berust.

2.11 Op 28 juni 2018 heeft de Bank besloten de hypotheekaanvraag van Consument alsnog toe te wijzen.

2.12 Op 1 juli 2018 is het dienstverband tussen de Werkgever en Consument beëindigd. De Werkgever en Consument hebben daartoe een vaststellingsovereenkomst (hierna: de Vaststellingsovereenkomst) gesloten. In de Vaststellingsovereenkomst staat – voor zover relevant – dat deze op 28 mei 2018 is gesloten, in tweevoud is opgemaakt en op 31 mei 2018 in Rotterdam is ondertekend.

2.13 Op 30 juli 2018 heeft de Bank de hypothecaire geldlening aan Consument verstrekt.

2.14 Op 3 december 2018 heeft de Bank aan Consument twee brieven geschreven. In de eerste brief staat voor zover relevant:

"(…)

(…) U hebt op 31 mei 2018 de HUP ondertekend terwijl op dezelfde dag de vaststellings-overeenkomst is getekend. U hebt op 11 juni 2018 de offerte ondertekend terwijl u toen al wist dat u dienstverband zou worden beëindigd op 1 juli 2018. U hebt voor de hypotheekverstrekking zeer relevante informatie achter gehouden.

De werkgeversverklaring die u hebt aangeleverd, welke is ondertekend op 18 juni 2018, bevat onjuiste/valse informatie. Op moment van ondertekening van de werkgeversverklaring was reeds bekend dat het dienstverband per 1 juli 2018 beëindigd zou worden. Dit is niet aangegeven.

(…)

Omdat u onjuiste/valse informatie hebt verstrekt, zal ik mijn collega's van Bijzonder Beheer adviseren om de hypothecaire geldlening op te eisen en de relatie met u te beëindigen.

Daarnaast zullen uw gegevens worden opgenomen in het Incidenten- en Externe Verwijzingsregister. Hierover ontvangt u apart een brief.

(…)"

In de tweede brief staat – samengevat – dat de Bank de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaren heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR), omdat voor de Bank voldoende aannemelijk is geworden dat Consument betrokken is of is geweest bij een incident. Ook staat in deze brief dat de Bank heeft vastgesteld dat is voldaan aan de opnamecriteria voor registratie in het EVR, omdat Consument bij de hypotheekaanvraag onjuiste/valse informatie heeft verstrekt.

2.15 Op 11 december 2018 heeft de Werkgever aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"*(…)*

Al sinds dat de heer [naam Consument] bij ons in dienst is gekomen zou hij een grote klant naar binnen halen. Begin juni was hij heel ver en zou de klant ook in juni worden afgerond. Eind juni werd echter duidelijk dat dit toch op niets zou uitlopen. Hoewel het voornemen er was om voor lange tijd met elkaar door te gaan, is eind juni de balans opgemaakt. (…) Met een succesvolle conversie van prospect naar klant hadden de zaken er anders voorgestaan.

(…)"

2.16 Op 21 december 2018 heeft de Werkgever aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"*(…)*

Ook heb ik steeds aangegeven dat ik het dienstverband met de heer [naam Consument] eind juni 2018 alsnog moest beëindigen en dat de datum op de vaststellingsovereenkomst dus (abusievelijk) onjuist is opgenomen.

(…)"

2.17 Op 14 januari 2019 heeft de Werkgever aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"*(…)*

Normaal gesproken houden wij rekening met een opzegtermijn. In het geval van de heer [naam Consument] is dat, door de dringende omstandigheden, anders afgesproken en is het dienstverband direct beëindigd.

(…) Hiernaast verklaar / bevestig ik als werkgever dat het besluit om afscheid te nemen van elkaar, eind juni 2018 is genomen. Dit heb ik u al vanaf het begin aan u laten weten.

(…)"

2.18 Op 17 juni 2019 heeft de Bank de bancaire relatie met Consument opgezegd en de hypothecaire geldlening opgeëist.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het EVR en het Incidentenregister.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister zijn onterecht. Hiertoe heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument heeft geen valsheid in geschrift gepleegd en Consument heeft geen informatie achtergehouden. Op het moment dat de Werkgeversverklaring werd afgegeven (18 juni 2018), had de Werkgever nog niet het voornemen om het dienstverband met Consument te beëindigen. Het besluit om het dienstverband met Consument te beëindigen, heeft de Werkgever eind juni 2018 genomen. De Werkgeversverklaring bevat dus geen onjuiste of valse informatie en Consument wist op het moment dat hij de hypotheekofferte heeft ondertekend (11 juni 2018) nog niet dat de Werkgever het voornemen had om zijn dienstverband te beëindigen.
- Ten onrechte heeft de Bank bij haar beslissing dat Consument betrokken was bij het hiervoor bedoelde incident het proportionaliteitsbeginsel niet in acht genomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. In het bevestigende geval zal de Commissie daarna beoordelen of de Bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister

4.2 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor Consument verstrekkende consequenties kan 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 Bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan 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 Consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377).

4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument (3 december 2018) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG, voorheen de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp), die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afweek van de AVG) van kracht (zie bijlage). De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG).

4.4 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 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 *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).

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het EVR?

4.5 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument op het moment dat hij de offerte heeft ondertekend, namelijk op 11 juni 2018, al wist dat zijn dienstverband met de Werkgever zou worden beëindigd. Ook heeft de Bank het standpunt ingenomen dat de Werkgeversverklaring, die op 18 juni 2018 is ondertekend, valse dan wel onjuiste informatie bevatte, omdat Consument toen al wist dat zijn dienstverband met de Werkgever zou worden beëindigd.

De Commissie begrijpt dat de Bank zich hiermee op het standpunt heeft gesteld dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan 'valsheid in geschrift' als bedoeld in artikel 225 Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) dan wel aan 'oplichting' als bedoeld in artikel 326 Sr. De Commissie volgt de Bank daarin echter niet. Beide delictsomschrijvingen vereisen dat Consument het *oogmerk* moet hebben gehad om het delict wederrechtelijk te plegen. Dat Consument de gedragingen die de Bank hem heeft verweten *opzettelijk* heeft verricht, is naar het oordeel van de Commissie echter in onvoldoende mate komen vast te staan. Bij dat oordeel heeft een rol gespeeld dat de Werkgever volgens zijn schriftelijke verklaringen van 11 en 21 december 2018 en 14 januari 2019, zoals hiervoor weergegeven onder 2.15 en 2.16 en 2.17, pas eind juni 2018 heeft besloten om het dienstverband met Consument per eind juni 2018 te laten beëindigen. Ook is daarbij van belang dat de Werkgever op 14 januari 2019 schriftelijk heeft verklaard, zoals hiervoor onder 2.17 weergegeven, dat hij normaal gesproken rekening zou houden met een opzegtermijn, maar dat dat met Consument door de dringende omstandigheden anders is afgesproken. Verder is bij dat oordeel van belang dat de Werkgever schriftelijk heeft verklaard, zoals hiervoor onder 2.16 weergegeven, dat hij steeds heeft aangegeven dat de datum op de Vaststellings-overeenkomst abusievelijk onjuist is opgenomen. Ter zitting heeft Consument de juistheid van al deze verklaringen van de Werkgever bovendien bevestigd. Daar komt bij dat de Bank ter zitting geen verklaring heeft gegeven voor het feit dat zij aanvankelijk op 19 juni 2018 heeft besloten om de hypotheekaanvraag van Consument af te wijzen, dat zij vervolgens op 28 juni 2018 heeft besloten om de hypotheekaanvraag toch toe te wijzen, dat zij de hypothecaire geldlening daarna op 30 juli 2018 aan Consument heeft verstrekt en dat de Bank op 3 december 2018 alsnog de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister heeft geregistreerd. Naar het oordeel van de Commissie is er sprake van inconsistentie tussen deze beslissingen en had het op de weg van de Bank gelegen om hier een verklaring voor te geven. Ter zitting heeft de Bank dat evenwel nagelaten.

4.6 Al het voorgaande brengt de Commissie tot het oordeel dat de Bank ten tijde van de registraties niet de conclusie heeft mogen trekken dat Consument zich schuldig had gemaakt aan valsheid in geschrift dan wel oplichting. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de Commissie in onvoldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van Consument voldeden aan de hiervoor onder 4.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Aan de vereisten voor registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR is niet voldaan. Deze registratie moet daarom worden verwijderd.

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het Incidentenregister?

4.7 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 verwijderd.

Er is niet langer voldaan aan artikel 3.1.1 van het PIFI. Nu valsheid in geschrift dan wel oplichting niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde persoonsgegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet 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 Gerechtshof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655 onder 29 e.v. en Geschillencommissie Kifid 2018-377 onder 4.6).

Conclusie

4.8 De conclusie is dat de Bank verplicht is om de persoonsgegevens van Consument te verwijderen uit het EVR en het Incidentenregister.

4.9 Als de in het ongelijk gestelde partij zal de Commissie de Bank in de kosten van de procedure veroordelen. Gelet op het feit dat de toegewezen vordering van Consument van *onbepaalde* waarde is en het Liquidatietarief van Kifid voor die categorie vorderingen geen tarief kent, wordt aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het *Rapport BGK-integraal 2013* van de Rechtspraak. De kosten van de procedure aan de zijde van Consument worden door de Commissie vastgesteld op € 800,- (twee punten x tarief V Kifid).

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consument uit het EVR en het Incidentenregister verwijdert en aan Consument een bedrag van € 800,- vergoedt.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.