Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0193
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 februari 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie. De documenten die de consument heeft ingediend bij de kredietaanvraag bij de bank bevatten onregelmatigheden. De consument heeft daar geen goede verklaring voor (gegeven). De bank heeft daarom de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het EVR, het Incidentenregister, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. De commissie oordeelt dat voldaan is aan de maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Dit betekent dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de diverse registers.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 november 2020. De consument is uitgenodigd en had aangegeven aanwezig te zijn op de hoorzitting. Zij is – overigens zonder zich af te melden – evenwel niet verschenen op de hoorzitting. De bank was wel aanwezig.

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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 13 november 2018 heeft de consument bij de bank een aanvraag ingediend voor een consumptieve financiering van € 50.000,-.

Ter onderbouwing van de aanvraag heeft de consument onder meer een arbeidsovereenkomst aangeleverd en salarisspecificaties van de maanden oktober en november 2017 en van de periode februari tot en met oktober 2018.

2.2 Bij het bestuderen van de door de consument aangeleverde documenten heeft de bank onregelmatigheden geconstateerd in de arbeidsovereenkomst en in de salarisspecificaties. Naar aanleiding van de geconstateerde onregelmatigheden heeft de bank de consument uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Op 27 november 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument, een vriend van de consument en de bank. Tijdens dit gesprek is gesproken over de overlegde arbeidsovereenkomst, de salarisspecificaties en de salarisbetalingen die de consument heeft ontvangen op haar (betaal)rekening. Volgens de bank heeft de consument geen plausibele verklaring gegeven voor de geconstateerde onregelmatigheden.

2.3 Uiteindelijk heeft de bank daarom besloten om de bancaire relatie met de consument te beëindigen en om de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het Incidentenregister, het bijbehorende Externe Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Op 27 mei 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over de opname van haar persoonsgegevens in de diverse registers. Deze brief luidt, voor zover hier relevant, als volgt:

*"**Reden van opname***
Reden van opname is uw betrokkenheid bij een frauduleuze kredietaanvraag van EUR 50.000,00 bij Rabobank waarbij u vervalste stukken heeft overlegd. Hiervan is aangifte gedaan bij de politie."

2.4 De duur van de registraties bedraagt acht jaar (gerekend vanaf 13 november 2018, de datum van het incident).

2.5 In een brief (van 13 september 2019) aan de (toenmalig) vertegenwoordiger van de consument heeft de bank de volgende opsomming gegeven van de geconstateerde onregelmatigheden:

- De arbeidsovereenkomst is op 1 november 2016 opgesteld en ondertekend. Opvallend is dat in de overeenkomst het adres wordt genoemd van de woning die uw cliënt in 2017 heeft aangekocht. Verder is in artikel 8.4 een regeling opgenomen omdat uw cliënt een periode van 13 maanden minder heeft gewerkt en met ingang van 1 augustus 2018 weer fulltime is gaan werken. Het is niet mogelijk dat de aangeleverde arbeidsovereenkomst op 1 november 2016 is getekend.
- De salarisspecificaties van december 2017 en januari 2018 zijn niet aangeleverd. Hierbij valt onder andere op dat op de salarisspecificatie van

november 2017 een cumulatief netto loon van € 11.639,91 is opgenomen terwijl op de rekening van uw cliënt een netto loon van € 27.339 is ontvangen.

- Gedurende 13 maanden wordt een lager salaris van € 1.700,-- ontvangen ondanks het feit dat er een vast dienstverband is en uw cliënt op grond hiervan recht heeft op loondoorbetaling tijdens ziekte etc.
- In artikel 4 van de arbeidsovereenkomst van 1 november 2016 is de regeling voor vakantiegeld opgenomen. De vakantietoeslag bedraagt acht procent van het bruto jaarsalaris en wordt uitbetaald in de maand mei. Zowel in mei 2017 en mei 2018 wordt het vakantiegeld niet uitbetaald en ook in andere maanden is geen betaling van het vakantiegeld zichtbaar. Op de salarisspecificatie van oktober 2018 is een cumulatief bedrag voor vakantiegeld van € 400 opgebouwd. Dit bedrag is niet in lijn met het inkomen van uw cliënt en de afspraken in de arbeidsovereenkomst.
- Het salaris dat in de arbeidsovereenkomst wordt genoemd, bedraagt per 1 november 2016 € 5.000,--. Dit contract zou volgens de opgave van de boekhouder een aanvulling op de originele arbeidsovereenkomst zijn. Na een periode van 13 maanden waarin het salaris € 1.700,-- bedroeg, wordt het salaris met ingang van 1 augustus 2018 verhoogd naar € 5.701,55. Deze belangrijke regeling wordt niet in de "nieuwe" arbeidsovereenkomst opgenomen.
- Het salaris van € 5.000,-- respectievelijk € 5.701,55 wordt als bovengemiddeld voor bedrijfsleider van een Döner en Pizza restaurant ingeschat.
- In de periode november 2016 tot en met juni 2017 wordt het netto salaris van € 3.139,91 maandelijks betaald, zij het een aantal keren te laat. Daarna vindt de betaling van het salaris zeer onregelmatig en steeds in delen plaats. Vanaf augustus tot en met oktober 2018 wordt maandelijks een netto salaris van € 3.500,-- ontvangen.

Bovenstaande vragen en onduidelijkheden zijn voor de bank de reden geweest om uw cliënt uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens verwijdert uit de diverse registers. De consument betwist dat zij geprobeerd heeft om te frauderen. Zij had de stukken van haar werkgever ontvangen en zij heeft deze stukken naar de bank doorgestuurd.

2.7 Verder voert de consument aan dat zij door de registratie onevenredig in haar belangen wordt geschaad. Als gevolg van de beëindiging van de bancaire relatie heeft zij geen beschikking meer over een betaalrekening, waardoor zij feitelijk uitgesloten is van het betalingsverkeer. De consument wenst een nieuwe betaalrekening aan te vragen, maar de registratie belemmert dit.

2.8 Tot slot vordert de consument een schadevergoeding van de bank.

De consument legt hieraan ten grondslag dat zij (door de beëindiging van de bancaire relatie en de registratie van haar persoonsgegevens) momenteel geen betaalrekening heeft en dat zij daardoor schade heeft geleden.

Het verweer

2.9 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

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?

3.1 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) en het Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het Protocol). Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol 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.

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers geregistreerd naar aanleiding van een incident, te weten de frauduleuze kredietaanvraag. Hiermee staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie. Volgens de Hoge Raad geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens dat 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.[1]

3.3 De bank heeft aangegeven dat de aangeleverde stukken onregelmatigheden bevatten. Een volledige opsomming van deze onregelmatigheden is te vinden in de brief van 13 september 2019 aan de toenmalig vertegenwoordiger van de consument (zie overweging 2.5). In haar verweerschrift heeft de bank de volgende drie punten benadrukt.

[1] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ten eerste is in de arbeidsovereenkomst als datum van ondertekening 1 november 2016 opgenomen, terwijl in de overeenkomst als adres van de consument een adres is opgenomen waar de consument pas in 2017 is gaan wonen. Ten tweede heeft de consument gedurende een langere periode een lager salaris ontvangen dan waar zij recht op zou hebben. Ten derde komen het opgegeven inkomen en de bedragen op de salarisspecificaties niet overeen met de salarisbetalingen die de consument heeft ontvangen op haar betaal-rekening. Verder wijst de bank erop dat de consument voor deze onregelmatigheden geen plausibele verklaring heeft gegeven. Tot slot wijst de bank erop dat de consument als aanvrager van het krediet verantwoordelijk is voor de aangeleverde documenten en dat de consument de enige begunstigde zou zijn van het krediet.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Dat de bij de kredietaanvraag aangeleverde stukken onregelmatigheden bevatten, lijkt door de consument niet betwist te worden. Wel betwist zij dat zij heeft willen frauderen. De consument stelt in dat verband dat zij de stukken van haar werkgever heeft ontvangen en naar de bank heeft doorgestuurd. De commissie roept allereerst in herinnering dat de consument in beginsel zelf verantwoordelijk is voor het aanleveren van de juiste gegevens. Verder overweegt de commissie dat de stelling van de consument allerlei vragen oproept maar dat de consument geen nadere toelichting heeft gegeven. Daarbij is van belang dat de consument wel in de gelegenheid is gesteld om een en ander nader toe te lichten. In de eerste plaats is zij al in 2018 door de bank uitgenodigd voor een gesprek (zie overweging 2.2), maar daar heeft zij geen duidelijkheid kunnen of willen verschaffen. In de tweede plaats is de consument tijdens de onderhavige klachtprocedure uitgenodigd voor een hoorzitting. Dit was een uitgelezen kans voor de consument om een en ander nader toe te lichten. Zoals in overweging 1.2 al is aangegeven, heeft de consument deze kans echter laten schieten.

3.5 Samenvattend: de documenten die de consument heeft ingediend bij de kredietaanvraag bevatten onregelmatigheden en de consument heeft daar geen goede verklaring voor (gegeven). Dit alles leidt tot het oordeel dat voldaan is aan de hiervoor onder 3.2 genoemde maatstaf, en wel in die zin dat de consument (minimaal) gebruik heeft gemaakt van stukken welke zodanig evident onjuiste gegevens bevatten dat deze stukken als vervalst moeten worden aangemerkt. Dit betekent dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR.

3.6 Ook dient de bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een belangenafweging te maken. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij registratie van de gegevens van de consument in het EVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect die de registratie voor de consument heeft. De consument heeft in dit verband aangevoerd dat zij momenteel geen betaalrekening heeft en dat de registratie een belemmering vormt om een nieuwe betaalrekening aan te vragen. De commissie volgt de consument hierin niet.

De consument kan namelijk aanspraak maken op een basisbetaalrekening of een zogenoemde Convenantrekening. De bank heeft de consument hier ook al op gewezen. De registratie van haar persoonsgegevens staat er daarom niet aan in de weg om een basis-betaalrekening of Convenantrekening aan te vragen. Om die reden valt niet in te zien waarom de consument onevenredig in haar belangen zou zijn getroffen door de registratie. Verder komt de registratieduur van acht jaar de commissie, gelet op alle omstandigheden van het geval, niet onredelijk voor. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden, is de commissie niet gebleken.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?

3.7 Deze vraag dient bevestigend te worden beantwoord. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, dient ook deze registratie te worden gehandhaafd. Het EVR is immers gekoppeld aan het Incidentenregister (zie 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 Incidenten-register blijven staan.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.8 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG is deze vaststelling ook voldoende om de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie te handhaven.

Schadevergoeding

3.9 De commissie merkt nog op dat de consument een schadevergoeding heeft gevorderd van de bank. De commissie ziet echter geen grond om een schadevergoeding toe te kennen. De registraties zijn namelijk terecht en de bank was gerechtigd om de bancaire relatie met de consument te beëindigen.

Tot slot

3.10 Tot slot benadrukt de commissie dat de consument een basisbetaalrekening of een Convenantrekening zou kunnen aanvragen. Op die manier kan zij weer deelnemen aan het betalingsverkeer.

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 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 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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage

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.