Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0443 (mr. dr. D.P.C.M Hellegers, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, A.E. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 30 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Trefwoorden	: Registraties EVR/IVR, incidentenregister en Gebeurtenissenadministratie

Samenvatting

De bank heeft op naam van de consument en zijn echtgenote twee kredietaanvragen ontvangen. Het voor de kredietaanvragen aangeleverde rekeningafschrift bleek door de consument te zijn aangepast. De bank vindt dat de consument valsheid in geschrifte heeft gepleegd en dat sprake is van (poging tot) oplichting. De bank heeft daarom de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) en in de gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van consument gerechtvaardigd en proportioneel is en dat deze daarom niet aangepast of verwijderd hoeft te worden.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op dinsdag 12 april 2022 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], medewerker fraudepreventie en mr. J. Penders, advocaat.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

Op 13 oktober 2021 is op naam van de consument en zijn echtgenote (hierna: de echtgenote) via bemiddelaar 1 digitaal een doorlopend krediet van € 10.000,- aangevraagd (hierna: aanvraag 1).

Op 15 oktober 2021 is op naam van de consument en zijn echtgenote (hierna gezamenlijk te noemen consumenten) via bemiddelaar 2 digitaal een persoonlijke lening van € 10.000,- aangevraagd (hierna: aanvraag 2). Op 5 november 2021 heeft de bank het krediet van aanvraag 2 uitbetaald aan consumenten. Bij beide kredietaanvragen is onder andere een rekeningafschrift van de gezamenlijke rekening van de consumenten bij ING Bank overgelegd.

Hoewel de kredieten via twee verschillende bemiddelaars is aangevraagd, zou de bank in beide gevallen de geldverstrekker van het krediet zijn. In dat kader heeft de bank beide aanvragen beoordeeld. De acceptant die aanvraag 1 onder zich kreeg heeft onregelmatigheden geconstateerd. Van het aanbod van aanvraag 1 is door de consument echter geen gebruik gemaakt. De acceptant die aanvraag 2 ter beoordeling had, heeft de onregelmatigheden niet ontdekt, de aanvraag goedgekeurd en het krediet uitbetaald.

Bij de beoordeling van aanvraag 1 is het de bank gebleken dat het rekeningafschrift van de gezamenlijke betaalrekening van consument en zijn echtgenote is aangepast. Vervolgens heeft de bank ook onderzoek gedaan naar de totstandkoming van de overeenkomst met betrekking tot aanvraag 2. De bank heeft van ING Bank N.V. bevestigd gekregen dat er een behoorlijk aantal transacties van het aangeleverde dagafschrift is verwijderd. Het gaat om elf afschrijvingen van in totaal € 4.235,- en één bijschrijving van € 590,-. Verder zijn er creditcardafschrijvingen, een VvE betaling, een aantal pintransacties en een betaling van een schuld aan een derde van het bankafschrift verwijderd. Daarnaast zijn de saldi op het bankafschrift aangepast en is sprake van een afwijkend lettertype en lay-out. De bank heeft verklaard dat de verwijderde betaaltransacties van belang zijn voor het beoordelen van de financiële positie van de consumenten. Indien deze transacties zichtbaar zouden zijn geweest, dan zouden deze in ieder geval tot nadere vragen aan consumenten hebben geleid en zou het krediet niet zonder meer zijn verstrekt. De bank stelt dat bij twee aanvragen sprake is van valsheid in geschrift en (een poging tot) oplichting. De bank heeft daarop de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van vijf jaar.

De consument heeft erkend dat hij het bankafschrift heeft aangepast (in die zin dat hij een overzicht van de output van de standaardselectiefunctie van Mijn ING heeft aangepast). Hij betwist echter dat hij dit heeft gedaan met het doel de bank te misleiden.

Hij stelt dat hij met bemiddelaar 2 voor aanvraag 2 heeft afgestemd dat hij kon volstaan met het aanleveren van een incasso-overzicht waarop de woonlasten waren vermeld. De consument heeft toen gebruik gemaakt van de standaardselectiefunctie die wordt aangeboden in Mijn ING.

Omdat bemiddelaar 2 zou hebben aangegeven dat er ook een begin- en eindsaldo op het bankafschrift moest staan, maar de consument dit niet met de selectiefunctie voor elkaar kreeg, heeft hij dit handmatig toegevoegd.

3. Beslissing

De vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument wordt afgewezen. De registraties van zijn gegevens mogen gehandhaafd blijven voor de door de bank gekozen duur van vijf jaar.

4. Gronden voor de beslissing

Voor de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in het EVR is in dit geval vereist een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift en (een poging tot) oplichting. De commissie is van oordeel dat aan dit vereiste is voldaan. De consument heeft een door middel van Mijn ING verkregen overzicht naar het oordeel van de commissie zodanig aangepast dat de bank dit overzicht als een origineel dagafschrift van de bankrekening zou zien en dit overzicht vervolgens ook bij twee krediet-aanvragen gebruikt. Door consument is tijdens het aanvraagproces niet duidelijk gemaakt dat hij een overzicht heeft aangeleverd waarbij hij gebruik heeft gemaakt van de genoemde selectiefunctie van Mijn ING en hij heeft de aanhef van het overzicht, waaruit juist blijkt dat het om geselecteerde mutaties op de bankrekening gaat, verwijderd. Daarmee heeft consument bewust, zo meent de commissie, willen bewerkstelligen dat de bank het aangeleverde document als een origineel dagafschrift van de bankrekening zou zien. Dit levert een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld op aan valsheid in geschrift en (een poging tot) oplichting.

Over de (poging tot) oplichting heeft de consument gesteld dat hij niet het oogmerk had de bank te misleiden. De commissie overweegt dat uit de aanpassing die hij op het bankafschrift heeft gedaan, blijkt dat consument bewust bezig is geweest met het verhullen van de door hem verwijderde transacties. Dat de consument zijn handelwijze zou hebben besproken met bemiddelaar 2 is van onderschikt belang. Vaststaat dat de consument het bankafschrift heeft aangepast en dat hij hiervan bij twee aanvragen gebruik van heeft gemaakt. Daarom is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld gerechtvaardigd.
De bank heeft de consument terecht geregistreerd en ook de duur is gelet op de aard en de ernst van de gedraging proportioneel.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2 weken 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.