Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0257 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen BNP
Datum uitspraak	: 29 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens. Op 3 maart 2021 is er op naam van de consument een krediet van € 10.000,- bij BNP aangevraagd. Bij die aanvraag is een vervalst bankafschrift aangeleverd. BNP heeft daarop de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van 6 jaar. Volgens de consument heeft BNP zijn persoonsgegevens ten onrechte opgenomen in het EVR. Hij heeft verklaard dat zijn laptop is gestolen en dat er sprake is van identiteitsfraude. De commissie volgt de consument niet in zijn verklaring en is van oordeel dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister terecht zijn en dat ook de duur daarvan mag worden gehandhaafd.

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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van BNP; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van BNP.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2021. De consument heeft echter laten weten af te zien van de mondelinge behandeling. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 BNP is bindend aangesloten bij Kifid. De consument heeft echter gekozen voor een niet-bindend advies. Dat betekent dat de uitspraak niet-bindend zal zijn en dat zij elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 3 maart 2021 is er bij BNP op naam van de consument een krediet van € 10.000,- aangevraagd. Daarbij is een rekeningafschrift van de betaalrekening van de consument bij ING Bank (hierna: de bank) overgelegd. Op dit rekeningafschrift zijn ook transacties weergegeven van 1 maart 2021. Bij de aanvraag is gebruik gemaakt van het privé-telefoonnummer en het persoonlijke e-mailadres van de consument.

2.2 Op 4 maart 2021 heeft BNP de consument geïnformeerd dat zij heeft geconstateerd dat het overgelegde bankafschrift is aangepast en dat dit consequenties zal hebben. Zij heeft de consument in de gelegenheid gesteld om voor 6 maart 2021 het originele bankafschrift alsnog aan te leveren. Indien de consument dit niet doet, zal BNP interbancaire navraag doen bij de bank.

2.3 Op 5 maart 2021 om 08:34 uur is het volgende bericht verstuurd vanaf het e-mailadres van de consument:

"Ik heb dit even nagecheckt en ik zie dat inderdaad de verkeerde bijlage is opgestuurd. Dit is echter geen aanpassing maar een ander soort gedownload document!! Ik wilde in dit document enkel bepaalde gegevens opvragen, dit had ik destijds gedaan voor een ander doeleind. Dus ik vind het erg vreemd dat u dit "fals" noemt en het heeft over consequenties! Ik heb enkel het verkeerde document gedownload en opgestuurd.

Hierbij stuur ik u het juiste document op. Echter ben ik al niet meer geïnteresseerd in uw aanbod vanwege de toon, zonder met mij eerst te consulteren. Ik zou graag dus willen dat mijn aanvraag beëindigd wordt per direct. (…)"

BNP heeft diezelfde dag om 09:43 uur geantwoord op de mail van 08:34 uur en aangegeven dat de bijlage ontbreekt. Hier is echter geen antwoord meer opgekomen.

2.4 Omdat de consument het originele bankafschrift niet voor de gestelde termijn heeft toegezonden, heeft BNP op maandag 8 maart 2021 bij de bank navraag gedaan over de aanpassingen op het overgelegde bankafschrift. Op 16 maart 2021 heeft de bank BNP het volgende bericht:

"*Hierbij onze bevindingen*
- NAW gegevens zijn onjuist
- Naam is correct maar adres niet
- Er is geen adres wijziging geweest in de afgelopen periode
- Totaal bij en totaal af zijn onjuist
- Begin saldo en eind saldo zijn onjuist
- Orginele afschrift is 31 pagina's, dus er zijn veel transacties verwijderd."

Uit verder onderzoek van het bankafschrift is gebleken dat er, onder andere, ongeveer 160 transacties zijn verwijderd van en naar een online gokplatform. Daarnaast zijn er transacties verwijderd die gerelateerd zijn aan een kredietverstrekker die snelle (kortlopende) online leningen aanbiedt. Deze transacties zouden van invloed zijn geweest op de beoordeling van de kredietwaardigheid van de consument.

2.5 Op 16 maart 2021 heeft BNP de consument een brief verzonden waarin zij te kennen geeft dat ze zijn persoonsgegevens hebben opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) voor de duur van zes jaar.

2.6 Vanaf het e-mailadres van de consument zijn er vervolgens verschillende berichten verzonden waarin wordt ingegaan op de e-mailberichten van BNP. Hieronder zal de mailcorrespondentie tussen partijen worden weergegeven.

Mail d.d. 16-03-2021 om 18:50 uur afkomstig van het e-mailadres van de consument:
"Ik ben [naam van de consument}, woonachtig in [plaatsnaam], Belgie. Ik zie de emails die verzonden zijn vanaf mijn email en die zijn inderdaad vervalst ! Mijn macbook met email toegang was gestolen eind februari. Er zijn verschillende emails verzonden naar verschillende adressen die niet van mijzelf kwamen. Kunt u mij aub contacteren op: [telefoonnummer van de consument] om dit verder toe te lichten aub? De documenten die zijn verzonden zijn inderdaad vervalst ! Mijn oude adres is gebruikt om poging tot uitkering van een lening te gaan lijkt mij! Ik woon in [plaatsnaam], Belgie, al bijna 2 jaar. Ik heb destijds in Februari aangifte gedaan bij de politie in Antwerpen voor mijn laptop. Kunt u aub alles naar mij opsturen wat de hackers hebben gestuurd naar u ? Dan stuur ik deze door naar de politie van [plaatsnaam]. Misschien dat zij namelijk het een en ander hebben verwijderd van de Verzonden map."

Mail d.d. 17-03-2021 om 08:41 uur afkomstig van het e-mailadres van de consument:
"Mijn naam is [naam van de consument] en ik ben woonachtig in [plaatsnaam], Belgie sinds 2019. Ik weet niet wat er naar u verzonden is vanuit mijn naam maar dit klinkt als vervalsing ! Ik heb op 28 februari 2021 een aangifte gedaan bij de politie van Antwerpen voor mijn macbook die gestolen is, met email toegang (linked iPhone). Ik heb geconstateerd dat er verschillende pogingen zijn gedaan om geld te lenen op mijn naam. Kunt u mij aub alle details opsturen wat er gestuurd is naar jullie? Dit dien ik toe te voegen aan het dossier van de politie aangifte. Ik hoop voor uw medewerking. *Ik heb verder al mijn gegevens bij de ING gereset en contact opgenomen met ING omtrent deze kwestie. Omdat ik op mijn macbook al mijn bankgegevens had opgeslagen hebben zij gesuggereerd alles te resetten. Dat is inmiddels gedaan maar voor de politie dossier heb ik zoveel mogelijk data nodig, ik hoop die te ontvangen van jullie. U bent namelijk niet de enige instelling waar contact mee opgenomen is tot een poging voor een lening! Verder heb ik mijn iPhone gereset inmiddels. Mochten jullie toch nog vreemd contact krijgen op mijn naam, graag de mails te beantwoorden met in de CC: [zakelijk e-mailadres van de consument]"*

Mail van BNP d.d. 17-03-2021 om 10:54 uur:

"Dank voor uw bericht. Er zitten en een paar onduidelijkheden in uw verhaal. Ten eerste schrijft u dat de documenten inderdaad niet kloppen, maar in uw e-mail van gisteren schrijft u: 'Misschien dat zij namelijk het een en ander hebben verwijderd van de Verzonden map.' Hoe kunt u dan bevestigen dat er documenten onjuist zijn? Ten tweede geeft u aan dat u contact met ING heeft gehad. ING Bank verklaart echter dat er helemaal geen contact is geweest. Als uw macbook , met uw gegevens erop, in februari is gestolen, waarom heeft u op dat moment dan geen maatregelen genomen met betrekking tot het wijzigen van wachtwoorden?

Uw bewering dat andere personen dan uzelf de kredietaanvraag hebben gedaan sluit verder niet aan op de persoonlijke gegevens die zijn gebruikt bij de kredietaanvraag. Die behoren namelijk toe aan uzelf.

Wij kunnen dan ook niet anders concluderen dat u zelf de kredietaanvraag heeft gedaan en daarbij een vervalst bankafschrift heeft gebruikt. Ons besluit om uw persoonsgegevens te registreren blijft dan ook onveranderd."

Mail d.d. 17-03-2021 om 11:06 uur afkomstig van het e-mailadres van de consument:

"Bedankt voor uw reactie van [zakelijk e-mailadres van de consument] in de CC. Ik zal uw punten verder toelichten:

- *Ik heb het niet over "documenten" gehad maar slechts de email keten die ik zie (emails die verzonden zijn). Ik heb niet gezegd dat documenten onjuist zijn maar dat het om een vervalsing gaat aangezien ik de emails heb gezien. Kunt u aangeven waar ik precies "documenten" aangeef?*
- *Ik heb ING vandaag gecontacteerd, u kunt ze direct bellen. De exacte tijdstip van contact was: 08:12. Kunt u dit aub bevestigen bij hen?*
- *De aangifte was gedaan op 28 februari 2021 bij de politie van [plaatsnaam]. Ik was destijds niet bewust dat degene die mijn macbook had ook echt alles kon openen zoals emails en dergelijke. Ik werd getriggered door een telefoontje van een Belgische bank waar ook een aanvraag is gedaan op mijn naam terwijl dat niet zo was. Daarom heb ik alles gerest toen ik dat telefoontje kreeg. Vervolgens kreeg ik uw email en heb ik u meteen beantwoord met [werk e-mailadres van de consument] in de CC. Hoop dat dit wat meer inzicht geeft voor u. Ik hoop van u te horen als u nog met vragen zit."*

Mail van BNP d.d. 22-03-2021 om 17:10 uur

"In de bijlage voegen wij de e-mail toe die u op 16 maart aan ons verzonden heeft. Daarin schrijft u onder andere:
'De documenten die zijn verzonden zijn inderdaad vervalst !' Dit staat haaks op wat u hieronder beweert, namelijk: 'Ik heb het niet over "documenten" gehad…..'. Ook schrijft u in de e-mail van 16 maart: 'Mijn macbook met email toegang was gestolen eind februari.' Uit onderzoek naar voren dat u zowel in oktober 2020 als op 04-02-2021 een kredietaanvraag bij Freo hee gedaan. Dat is ruim voordat uw laptop is gestolen. Bij deze kredietaanvragen zijn dezelfde contactgegevens gebruikt die u nu gebruikt. Kunt u dit uitleggen?

Verder hebben wij op 17 maart, voordat wij onze e-mail van 10.54 uur aan u hadden verzonden, contact gehad met ING Bank. Dat contact is geweest na 8.12u , het tijdstip waarvan u beweert contact met ING Bank te hebben gehad. ING Bank logt alle communicatie met klanten, zeker als het om fraude gaat, maar van u

hadden zij geen melding. Daarnaast blijkt ook dat u twee adressen hanteert, een in België en een in Nederland. Daarmee lijkt het erop dat u ook nog in Nederland actief bent.

In de e-mail die u op 5 maart naar ons heeft verzonden, verklaart u onder andere: 'ik zie dat inderdaad de verkeerde bijlage is opgestuurd'. In deze e-mail (onderin deze e-maillijn) bevestigt u het toesturen van een bankafschrift. Ons eerste verzoek aan u was om het originele bankafschrift over de periode 01-12-2020 t/m 01-03-2021 naar ons toe te sturen. Daaraan heeft u tot op heden helaas geen gehoor aangegeven.
Vast staat dat er op uw naam en met uw contactgegevens een kredietaanvraag is gedaan. Uw stelling, dat u geen kredietaanvraag heeft gedaan maar dat u het slachtoffer bent geworden, is voor BNP Paribas Personal Finance onaannemelijk. De door u afgegeven verklaringen bevatten tevens tegenstrijdigheden.

Op het moment dat wij frauduleus handelen constateren zal BNP Paribas Personal Finance altijd de waarheid proberen te achterhalen. Daarbij nemen wij ook het verhaal en het verweer van klanten in mee. Wij kunnen echter niet anders concluderen dat niemand anders dan uzelf de kredietaanvraag heeft gedaan en daarbij gebruikt heeft gemaakt van een vervalst bankafschrift.

Als u er van overtuigd bent dat u slachtoffer bent geworden, dan vragen wij u het kopie van de aangifte bij de politie [plaatsnaam] aan ons door te sturen. Wij kunnen deze aangifte, samen met uw verklaringen en alle andere relevante informatie, toevoegen aan de aangifte die wij doen bij de politie. Als u het oneens bent met onze beslissing, dan kunt u bezwaar maken bij het [Kifid] of bij de doorvoor bevoegde rechtbank.

Voor de goede orde noemen wij nogmaals de punten uit deze e-mail die van belang zijn:
- *Dat is ruim voordat uw laptop is gestolen. Bij deze kredietaanvragen zijn dezelfde contactgegevens gebruikt die u nu gebruikt. Kunt u dit uitleggen?*
- *Ons eerste verzoek aan u was om het originele bankafschrift over de periode 01-12-2020 t/m 01-03-2021 naar ons toe te sturen. Daaraan heeft u tot op heden helaas geen gehoor aangegeven.*
- *Als u er van overtuigd bent dat u slachtoffer bent geworden, dan vragen wij u het kopie van de aangifte bij de politie [plaatsnaam] aan ons door te sturen. (…)"*

Mail 22 maart 2021 om 17:58 uur afkomstig van het e-mailadres van de consument:

"Bedankt voor uw reactie. Ik zal hieronder mijn commentaar geven op uw aangegeven punten:

***Aanvraag gedaan bij Freo:** hier weet ik niets van! Ik woon al 2 jaar in België, ik heb een auto ter waarde van 30.000 EUR, ik heb een mooie salaris en werk al 5 jaar bij [naam werkgever] met een vast contract, een belastingbetaler. Hoe kunt u dan zo naïef zijn en het niet inzien dat ik hier een slachtoffer ben? Waarom zou ik een aanvraag in Nederland überhaupt uitvoeren?"*

***Contact met ING & adres bij ING:** Ik heb ZEKER wel contact gehad met ING op het aangegeven tijdstip. Zie de bijlage voor een screenshot van mijn telefoon. U mag Vodafone hiervoor contacteren als u dat wilt. Dit is weer een valse beschuldiging van u! Zeer jammer. Omtrent het wijzigen van mijn adres: het klopt dat ik mijn oude adres bij de ING nooit eerder had geweest alvorens deze kwestie omdat ik daar nooit de nood voor inzag. Ik heb sinds deze kwestie mijn adres gewijzigd maar had dit alleen voor "post adres" gedaan, vandaar dat u twee verschillende adressen mee heb gekregen. Dit is inmiddels gewijzigd voor zowel post as woon-adres. Graag contact opnemen met de ING voor bewijs.*

Afschriften ING: *U hebt mij nooit gevraagd voor de afschriften op te sturen [zakelijk e-mailadres van de consument]. U hebt dit wellicht gevraagd toen u in contact was met de daders! Omdat u er hier om vraagt, stuur ik u hierbij de afschriften. U kunt dit nakijken bij de ING als u dat wilt.*

Aangifte politie Antwerpen: *Ik ben blij dat u er eindelijk om vraagt! U kunt de politie van [plaatsnaam] contacteren met dossiernummer: [kenmerk]. Ik hoop dat jullie snel de waarheid zullen inzien en de correcties in mijn dossier zullen aanbrengen! Als het moet zal ik zeker een advocaat inhuren en de zaak verder afhandelen! Hoop niet dat het zo ver zal komen. Nogmaals: ik ben een nette belastingbetaler en werk al 5 jaar voltijds bij [naam werkgever], ik heb een goed leven in België en heb geen behoefte aan een lening.*
En denk er aub ook aan dat het enorm stom zou zijn voor een persoon die in België woont, een aanvraag in Nederland te doen! Ik ben juist bezig in Nederland alles op orde te krijgen met mijn BKR zodat ik in de toekomst terug keer naar Nederland en een huis kan kopen met mijn partner. (…) Ik hoop dat jullie het totaal plaatje begrijpen en details niet over het hoofd zullen zien."

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit het EVR worden verwijderd.

2.8 Hij heeft hiertoe aangevoerd dat BNP ten onrechte zijn persoonsgegevens in het EVR heeft opgenomen. Op 28 februari 2021 is de laptop van de consument gestolen. De dief had via de laptop toegang tot de persoonlijke (bank)gegevens en het e-mailaccount van de consument. Ook zouden zijn gegevens zijn gehackt waardoor de dief erin is geslaagd een kredietaanvraag in te dienen. Volgens de consument heeft deze persoon diverse aanvragen voor kredieten op naam van de consument ingediend en daarbij de vervalste bankafschriften aangeleverd. BNP is één van die geldverstrekkers. De consument heeft al zijn gegevens bij de bank gereset en de bank geïnformeerd over het feit dat zijn laptop is gestolen. Volgens de consument heeft BNP, anders dan e-mails die vanaf het e-mailadres van de consument zijn verzonden, geen enkel bewijs dat hij de aanvraag heeft ingediend. Verder is de consument sinds twee jaar woonachtig in België. Hij heeft geen behoefte aan een krediet uit Nederland.

Het verweer

2.9 BNP heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of BNP de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR. Omdat het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en dit register ook externe werking kan hebben, zal de commissie ook beoordelen of de registratie in het Incidentenregister terecht is.

Het juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Beoordeling van de registratie in het EVR

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[1] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.[2] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI, worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

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

3.4 De commissie is van oordeel dat BNP de persoonsgegevens van de consument op terechte gronden heeft geregistreerd. Zij zal haar oordeel in de hierna volgende overwegingen toelichten.

3.5 De commissie volgt BNP in haar verweer dat de consument degene is die de frauduleuze aanvraag bij BNP heeft ingediend en dus dat de registraties terecht zijn. De door de consument gegeven verklaring vindt de commissie ongeloofwaardig. Dit oordeel zal hieronder worden toegelicht.

3.6 In deze zaak staat vast dat er op naam van de consument een kredietaanvraag is ingediend en dat daarbij een vervalst bankafschrift is aangeleverd waarop meer dan 160 transacties zijn verwijderd en/of aangepast.

---

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3.
[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

De commissie stelt vast dat deze transacties van invloed zouden zijn geweest op de beoordeling van de kredietwaardigheid van de consument.

3.7 De meest recente transacties op het bankafschrift zijn van 1 maart 2021. Dat betekent dat het bankafschrift op 1 maart 2021 via de online bankomgeving van de consument moet zijn gedownload. Dit is dus gebeurd na de door de consument gestelde diefstal van de laptop op 28 februari 2021. Om via de gestolen laptop toegang te kunnen verkrijgen tot de online bankomgeving, diende de dief óók over de telefoon van de consument te beschikken. De consument heeft niet gesteld dat zijn telefoon is gestolen of verloren, zodat de commissie er vanuit gaat dat hij deze nog in zijn bezit had en deze heeft gebruikt om in te loggen op de online bankomgeving. Bovendien heeft de bank tegenover BNP verklaard dat zij geen onregelmatigheden heeft geconstateerd met betrekking tot het inloggen, activeren van de app of de locaties waarop werd ingelogd op de online bankomgeving. Reeds hierom vindt de commissie de verklaring van de consument, dat een derde via zijn gestolen laptop op zijn naam een krediet-aanvraag heeft gedaan, ongeloofwaardig.

3.8 Daar komt bij dat bij de aanvraag het persoonlijke e-mailadres en het mobiele nummer van de consument zijn opgegeven. De commissie ziet niet in waarom een derde, die probeert de consument op te lichten, gebruikt maakt van de gegevens van de consument. Dit is niet logisch omdat de kans dat de consument erachter komt dat misbruik van zijn gegevens wordt gemaakt, in dat geval aanzienlijk toeneemt.. Bovendien blijkt uit interbancaire navraag door BNP dat de consument op 3 en 4 februari 2021 -en dus voor de vermeenden diefstal van de laptop- bij meerdere geldverstrekkers in Nederland kredietaanvragen heeft ingediend. Hierbij zijn hetzelfde e-mailadres en telefoonnummer opgegeven als bij deze aanvraag. Kennelijk was er, anders dan de consument heeft gesteld, wel behoefte aan krediet uit Nederland.

3.9 Tot slot merkt de commissie op dat de consument in het geheel niet heeft aangetoond dat hij (i) aangifte heeft gedaan van diefstal van zijn laptop, (ii) dat derden meerdere kredieten op zijn naam zouden hebben aangevraagd en (iii) dat zijn persoonlijke gegevens zouden zijn gehackt. Deze omstandigheden zijn dan ook niet komen vast te staan. Ook heeft de consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Dit blijkt uit de mailwisseling die is weergegeven in 2.6.

3.10 De commissie concludeert, gelet op hetgeen zij in 3.6 tot en met 3.9, heeft overwogen, dat BNP heeft aangetoond dat de consument een vervalst bankafschrift heeft ingediend bij zijn kredietaanvraag. De consument heeft dit niet kunnen ontkrachten.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.11 De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van de consument aan betrokkenheid bij valsheid in geschrift en poging tot oplichting. Dit betekent dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage) en dat BNP de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.12 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient BNP een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur. BNP dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van BNP. BNP heeft gemotiveerd aangevoerd waarom haar belang en het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het niet-registreren. Doordat de consument bij de kredietaanvraag een vervalst bankafschrift heeft aangeleverd, werden de regels voor verantwoorde krediet-verstrekking omzeild. BNP heeft geconstateerd dat de consument bij meerdere geldverstrekkers heeft geprobeerd kredieten aan te vragen. Vanwege het feit dat hij dit blijft ontkennen en ontkent dat hij een vervalst bankafschrift heeft ingediend, acht BNP de kans op herhaling groot. In het kader van fraudebestrijding is het van belang dat andere financiële dienstverleners voor de gedragingen van de consument worden gewaarschuwd. Het alsnog aanleveren van het originele bankafschrift heeft BNP opgevat als een vorm van medewerking. Als gevolg hiervan heeft zij de registratieduur verkort naar zes jaar. Door de consument zijn geen omstandigheden naar voren gebracht die volgens hem zouden moeten leiden tot het verkorten van de duur van de registratie

3.13 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor de consument en dat het afsluiten van financiële producten hierdoor wordt bemoeilijkt. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de commissie echter van oordeel dat het belang van BNP en de financiële sector als geheel bij registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. De commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verdere verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de commissie niet gebleken.

Beoordeling registratie in het Incidentenregister

3.14 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (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 Incidentenregister blijven staan. BNP heeft niet gesteld dat, en zo ja op welke gronden, de duur van de incidentenregistratie langer is dan de duur van de registratie in het EVR. Indien de gegevens voor een langere duur dan zes jaar in het Incidentenregister zijn opgenomen, geldt dat de bank deze registratie, op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot zes jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen.

Conclusie

3.15 De commissie concludeert dat de registraties in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.