Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1080

(mr. dr. D.P.C.M Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	20 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens. Op 7 oktober 2021 is er op naam van de consument een krediet van € 9.500,- bij de bank aangevraagd. Bij die aanvraag is een vervalste loonstrook aangeleverd. De bank heeft daarop de persoonsgegevens van de consument voor de duur van 8 jaar geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister. Volgens de consument heeft de bank zijn persoonsgegevens ten onrechte opgenomen in het EVR. Hij heeft verklaard dat derden zijn gegevens hebben gehackt 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, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR terecht zijn en dat ook de duur daarvan mag worden gehandhaafd.

1. 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 van 19 maart 2022; 3) de aanvullende stukken van consument van 30 maart 2022; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consument; en 6) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 september 2022. De consument heeft digitaal deelgenomen aan de hoorzitting. Namens de bank zijn in persoon verschenen [naam 1], adviseur Global Compliance Financial Economic Crime Fraud & Corporate Security en mr. [naam 2], advocaat.

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 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Hij beschikte over internetbankieren en maakte gebruik van de Mobiel Bankieren App van de bank op zijn telefoon.

2.2 Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Voor deze kwestie is artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang:

> *"**Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***
>
> *Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.*
> *1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt."*
>
> *"**Artikel 35 – Opzegging van de relatie***
>
> *U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.*
>
> *1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.*
>
> *2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. (…)"*

2.3 Tussen 2019 en 2021 heeft de consument bij de bank 13 keer een financierings-aanvraag ingediend. De bank heeft de aanvragen afgewezen omdat de consument onvoldoende inkomen genoot.

2.4 Op 9 september 2021 heeft de consument wederom een persoonlijke lening aangevraagd. De bank heeft de aanvraag op 10 september 2021 afgewezen. In de afwijzing is voor zover relevant het volgende vermeld:

> *"Hartelijk dank voor je aanvraag van een persoonlijke lening. Omdat we zeker willen zijn dat de lening ook in de toekomst bij je past, toetsen wij de liquiditeit van je onderneming. Hiermee checken we of er voldoende geld vrij beschikbaar is in de onderneming om de kosten in ieder geval 3 maanden te kunnen dragen. Bovendien moet er een bedrag van minimaal €5.000,- vrij beschikbaar zijn. Helaas is de liquiditeit onvoldoende. Dit betekent dat wij het inkomen uit je onderneming niet kunnen meenemen in de beoordeling. Je aanvraag wordt daarom helaas afgewezen."*

2.5 Op 7 oktober 2021 is er op naam van de consument een persoonlijke lening aangevraagd ter hoogte van € 9.500,-. De lening is aangevraagd en geautoriseerd via de app. Uit de bankadministratie volgt dat de aanvraag is gedaan met het gebruikelijke token.

Het token is een unieke code/sleutel die is gekoppeld aan het toestel dat aan de betaalrekening is gekoppeld en waarmee de consument online bankiert. De betaalrekening van de consument is de begunstigderekening. Dat wil zeggen dat de lening - na goedkeuring door de bank - op die betaalrekening zou worden uitbetaald.

Ook zijn het telefoonnummer en het e-mailadres van de consument bij de aanvraag opgegeven. Bij de aanvraag zijn de volgende documenten overgelegd:

- een kopie van het (verlopen) paspoort van de consument;
- een loonstrook van september van [bedrijf];
- de aangiftes Inkomstenbelasting van 2018 tot en met 2020;
- een schermafbeelding uit de app van een incasso van een reeds lopende lening.

2.6 Tijdens de beoordeling van de aanvraag heeft de bank onregelmatigheden geconstateerd met betrekking tot de overgelegde loonstrook van [bedrijf]. Op de loonstrook stonden twee verschillende periodes vermeld, namelijk september 2021 en december 2019. Ook stond er dat er € 2.324,20 is uitbetaald op de betaalrekening. Gebleken is ook dat de bank bij een eerdere aanvraag uit 2019 van de consument een loonstrook had ontvangen die wat opmaak en bedragen betreft nagenoeg overeenkwam met de bij deze aanvraag overgelegde loonstrook. Naar aanleiding hiervan heeft de bank onderzocht of sprake was van een poging tot fraude/oplichting, dan wel valsheid in geschrifte. Uit dit onderzoek is gebleken dat er in september 2021 geen salaris op de betaalrekening is bijgeschreven.

2.7 Op 13 oktober 2021 rond 09:00 uur heeft de bank in het kader van hoor en wederhoor telefonisch contact opgenomen met de consument. De bank heeft hiervan een verslag gemaakt. In het gespreksverslag staat het volgende:

> *"Telefonisch contact gehad met [consument]. Ik vraag naar zijn leningaanvraag. Hij bevestigd dat hij de lening heeft aangevraagd. Daarna vraag ik hem of het klopt dat hij inkomen heeft uit loondienst en zijn eigen bedrijf, zo als de documenten die hij heeft aangeleverd. Ook dit bevestigd hij. Ik vraag of hij iets kan vertellen over waar hij in loondienst is. Hierbij geeft hij aan dat hij bij [bedrijf] werkt als IT'er. Hij maakt o.a. webshops. Ik vraag nogmaals naar de naam van het bedrijf. Dit is [bedrijf]. Daarna vroeg ik of dit een salarisstrook van september is. Ook dit bevestigd hij. Ik vertel hem dat dit salaris niet op zijn rekening is binnengekomen en vraag hoe dit kan. Hierna verbreekt hij direct de verbinding. Ik heb nogmaals gebeld, maar hij neemt niet op. Ik heb hem een mail gestuurd voor telefonisch contact. Het e-mailadres uit […]l en het e-mailadres dat hij heeft opgegeven in de leningaanvraag komen overeen."*

2.8 Per brief van 19 oktober 2021 heeft de bank de consument verzocht een gemotiveerde verklaring te geven over de aangeleverde loonstrook en het feit dat het salaris niet op de betaalrekening is bijgeschreven.

2.9 Bij e-mail van 20 oktober 2021 heeft de consument gereageerd op het verzoek van de bank van 19 oktober 2021. Hij geeft in de e-mail onder meer aan dat hij geen lening heeft aangevraagd en ook geen valse documenten heeft aangeleverd.

2.10 Op 21 oktober 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. De bank heeft in de bankadministratie het volgende vastgelegd:

> *"Hij geeft wederom aan dat hij niet weet waar het over gaat. Ik kwam terug op ons gesprek van 13-10. Hier deed hij heel vaag over en zegt dat hij dit niet exact meer weet. Hij spreekt veel mensen op een dag dus dat kan hij niet onthouden. Ik vraag waarom hij de verbinding verbrak en waarom hij niet heeft gereageerd op mijn e-mail. Ook hier doet hij vaag over. Mijn mail is in zijn spam gekomen. Hij probeert steeds het verhaal te verdraaien en wij zouden hem moeten vertellen hoe dit kan en wie dit heeft gedaan.*
>
> *Ik vraag nogmaals naar zijn loonstrook en leningaanvraag. Hij zegt dat hij alleen zakelijk een lening heeft aangevraagd maar dat deze is afgewezen. Hij heeft geen documenten/loonstrook aangeleverd. Hij zegt dat hij sinds deze maand, oktober, in dienst is bij [bedrijf]en dat hij helemaal nog geen loonstrook heeft en vraagt aan ons hoe dit kan.*
>
> *Hij zegt dat hij al jaren klant is en genoeg verdient en geen lening nodig heeft. Dit spreek tegen het feit dat hij net nog heeft toegegeven dat hij een zakelijke lening heeft aangevraagd. Ik ben direct naar hem en vraag hem voor de laatste keer of hij eerlijk wilt zijn. Dit is zijn kans om te vertellen wat er is gebeurd, doet hij dit niet, dan gaan wij het dossier afronden. Hierbij zullen wij EVR registreren en aangifte doen bij de politie.*
>
> *Hij geeft ons de schuld dat wij hem beschuldigen als fraudeur en blijft ontkennen dat hij deze loonstrook heeft aangeleverd. Zij verklaring acht ik niet plausibel."*

2.11 Op dezelfde dag, dus op 21 oktober 2021, om 15:35 uur heeft de consument de bank een mail toegezonden met de strekking dat hij de lening niet heeft aangevraagd, enkel een zakelijke lening en die is door de bank afgewezen. Hij wil dat de bank uitzoekt wie de aanvraag wel heeft gedaan en waarom. Hij heeft geen fraude of wat voor misdaad dan ook gepleegd en hij weet niet wat hij meemaakt, zo stelt de consument.

2.12 Op 26 oktober 2021 heeft de bank aangifte gedaan van door de consument gepleegde valsheid in geschrifte ex artikel 225 Wetboek van Strafrecht (Sr).

2.13 Bij brief van 7 december 2021 heeft de bank de consument laten weten dat zij zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Als reden wordt opgegeven dat de bank tot deze maatregel is overgegaan omdat de consument betrokken is bij een frauduleuze kredietaanvraag van € 9.500,- waarbij een vervalste loonstrook is overgelegd. De registratie is per 8 oktober 2021 ingegaan en de einddatum is vastgesteld op 8 oktober 2029.

2.14 Per e-mail van 8 december 2021 heeft de consument de bank verzocht om inzage in zijn dossier. Ook heeft hij de bank gevraagd op basis van welke bewijzen zij tot haar besluit is gekomen.

2.15 Bij brief van 16 december 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bancaire relatie met hem per 17 februari 2022 zal beëindigen vanwege zijn betrokkenheid bij de frauduleuze kredietaanvraag.

2.16 Bij brief van 27 december 2021 heeft de bank gereageerd op het inzageverzoek van de consument (2.14). De bank schrijft in de brief het volgende:

> *"Naar aanleiding van uw mail van 8 december 2021waarin u verzoekt om inzage in de gegevens die van u zijn vastgelegd, berichten wij u als volgt.*
>
> *Fraude*
>
> *Er is een persoonlijke lening aangevraagd via internet op naam van [de consument] op 7 oktober 2021 voor een bedrag van €9.500. Het leendoel was voor inboedel. De internet aanvraag is via een beveiligde verbinding tot stand gekomen. Het rekeningnummer waar de gelden op gestort moesten worden is [rekeningnummer]. Dit betreft het rekeningnummer van [de consument]. Er is o.a. een salarisstrook ingediend van [bedrijf] bij de kredietaanvraag met onderdelen zoals:*
> *- Datum in dienst: 01-09-2021*
> *- Periode: 2019-12-M*
> *- Salaris periode: 2021-09-M*
> *- Uitbetaling: € 2.324,20 op [rekeningnummer van de consument]*
> *- Afwijkende schrijfwijze van bedragen*
>
> *De uitbetaling van het salaris is niet binnengekomen op het genoemde Rabobank rekeningnummer in september 2021. De loonstrook noemt periode 12-2019 en datum in dienst 01-09-2021. Hierbij is vastgesteld dat het een valse/ vervalste salarisstrook betreft. Hiervan is aangifte gedaan door Rabobank."*

2.17 De consument heeft per e-mail/brief van 16 december 2021 en aanvullend op 27 december 2021 laten weten dat hij het niet eens is met de beslissing van de bank om zijn persoonsgegevens in de registers op te nemen en de bancaire relatie te beëindigen.

De klacht en vordering

2.18 De consument vordert verwijdering van de registraties in het EVR, het Incidenten-register en het IVR, dan wel verkorting van de duur daarvan. Ook vordert de consument herstel van de bancaire relatie en een schadevergoeding van € 25.000,-. Verder vordert hij dat de bank excuses aanbiedt voor het feit dat zij hem ten onrechte heeft beschuldigd. Hij wil ook dat zijn ouders een bos bloemen ontvangen omdat ook zij erg veel last hebben gehad hiervan. De consument heeft daartoe de volgende argumenten aangevoerd.

i. De bank heeft ten onrechte zijn persoonsgegevens in de registers opgenomen. Er is sprake van identiteitsfraude. Derden hebben misbruik van zijn gegevens gemaakt door op zijn naam een lening aan te vragen en daarbij een valse loonstrook in te dienen.

- De consument betwist dat er maar één telefoon aan de betaalrekening is gekoppeld. Er was namelijk ook nog een oude telefoon aan zijn betaalrekening gekoppeld. Deze telefoon heeft hij verkocht.

Omdat zijn e-mailserver recent is gehackt en de consument in zijn e-mail vertrouwelijke gegevens bewaarde, zoals een kopie van zijn paspoort en de aangiftes inkomstenbelasting 2018 t/m 2020, was het eenvoudig om aan persoonlijke informatie van de consument te komen. Door de hack is de consument in deze situatie beland.

- Bij de aanvraag voor de persoonlijke lening is weliswaar een loonstrook ingediend, maar die is niet van hem afkomstig. Hij heeft namelijk nog nooit een loonstrook van zijn werkgever ontvangen. Hoe een loonstrook bij de bank terecht is gekomen is voor hem dan ook een raadsel.

- De consument heeft geen logische verklaring voor de vermelding van zijn betaalrekening op het aanvraagformulier. Het kan niet anders dan dat er mensen bezig zijn die hem schade willen toebrengen.

ii. De consument verdient voldoende geld om in zijn levensonderhoud te voorzien en heeft dan ook geen lening nodig.

iii. Ten aanzien van het gesprek dat hij met de bank heeft gehad op 13 oktober 2021 heeft de consument verklaard dat hij net nachtdienst had gehad. Toen hij werd gebeld heeft hij weliswaar met een half oor geluisterd maar toen de medewerker het had over een vervalste loonstrook heeft hij de verbinding beëindigd omdat hij dacht dat het om een phishing telefoontje ging.

iv. Met betrekking tot de door hem gevorderde schadevergoeding heeft de consument het volgende aangevoerd. Door de registraties en de beëindiging van de bancaire relatie moest hij plots leningen afbetalen terwijl hij daar geen geld voor had. Hij had daardoor ook geen toegang meer tot zijn betaalrekening en zijn tegoeden daarop. Doordat de consument ten onrechte door de bank is beschuldigd van fraude, heeft hij veel psychische schade geleden. Hij is in een depressie geraakt en staat onder behandeling van een psycholoog. Hierdoor kon hij ook geen werkzaamheden meer verrichten en is hij verschillende projecten verloren waardoor hij inkomsten is misgelopen.

Het verweer

2.19 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

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Als de commissie tot het oordeel komt dat dit het geval is, zal zij voor alle registers beoordelen of de duur van de registratie proportioneel is. Verder zal de commissie beoordelen of de bank terecht de bancaire relatie met de consument heeft opgezegd en of de consument recht heeft op een schadevergoeding.

Het juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 2021 (PIFI), 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, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

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 persoons-gegevens 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 echter niet vereist.[2] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegevens in het EVR.

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

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

---

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

3.5 De commissie volgt de bank in haar verweer dat, in verband met de frauduleuze aanvraag, jegens de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit gerechtvaardigd is en dat de registraties dus terecht zijn. De door de consument gegeven verklaring vindt de commissie ongeloofwaardig. Dit oordeel zal hieronder worden toegelicht.

De ingediende loonstrook is vervalst

3.6 De commissie stelt vast dat de loonstrook is vervalst. Dit volgt uit de volgende onderdelen op de loonstrook. Bovenaan de loonstrook is vermeld dat het gaat om het salaris over de maand september. De kop luidt 'Salaris periode 2021-09-M'. In dat opzicht is het opvallend dat in de vierde kolom van de loonstrook staat 'periode : 2019-12-M'.
Dat zou betekenen dat het gaat om het salaris van de maand december 2019. Hiervoor is vastgesteld dat de kop vermeld dat het gaat om een loonstrook van september 2021. Bij burgerlijke staat is vermeld dat de consument 'allenstaand' is. Onderaan de loonstrook staat verder 'betalen per bankrekening [rekeningnummer van de consument]'. Uit onderzoek van de bank is gebleken dat er geen salaris van september op de betaalrekening van de consument is bijgeschreven. Ter onderbouwing van haar stelling dat het gaat om een vervalste loonstrook, heeft de bank aangevoerd dat zij bij een eerdere aanvraag in 2019 een soortgelijke loonstrook van de consument heeft ontvangen, zij het van een ander bedrijf. De lay-out van beide loonstroken is nagenoeg gelijk. Een vergelijking van beide loonstroken leert dat ook veel van de gegevens overeenkomen. Gelet op deze omstandigheden gaat de commissie uit van een vervalste loonstrook.

De aanvraag is ingediend door de consument

3.7 De consument betwist niet dat er op zijn naam een lening is aangevraagd. Hij stelt dat iemand anders dit heeft gedaan. De commissie volgt de consument niet in zijn stelling en concludeert dat de lening door de consument is aangevraagd.

3.8 Allereerst staat vast dat de lening is aangevraagd en geautoriseerd met de app op het toestel van de consument. Elk toestel dat aan een betaalrekening wordt gekoppeld, krijgt een unieke code/sleutel. Dit wordt ook wel een token genoemd. Uit de bankadministratie blijkt dat bij de aanvraag en de autorisatie daarvan het token is geregistreerd dat hoort bij het toestel van de consument. Dat het gaat om het toestel van de consument, is af te leiden uit het feit dat dit token vaker is gebruikt voor het bevestigen van opdrachten.

3.9 De stelling van de consument dat er nog een toestel aan de betaalrekening was gekoppeld en dat de aanvraag daarmee zou zijn gedaan, althans zo begrijpt de commissie de consument, is door hem niet onderbouwd. Daarbij komt dat de bank deze stelling gemotiveerd heeft betwist.

Uit de bankadministratie volgt namelijk dat er maar één toestel aan de rekening was gekoppeld. Op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, tenzij de consument daarvoor tegenbewijs levert. Nu de consument geen tegenbewijs heeft aangeleverd, gaat de commissie uit van hetgeen in de bankadministratie is vastgelegd. Dat betekent dat wordt aangenomen dat er slechts één toestel aan de betaalrekening was gekoppeld.

3.10 Daar komt bij dat als de commissie de consument zou volgen in zijn stelling dat de aanvraag was ingediend met zijn oude toestel, er een ander token zou zijn geregistreerd. Nu blijkt dat de aanvraag is gedaan met het gebruikelijke token, houdt de commissie het erop dat de aanvraag met het toestel van de consument is ingediend en bevestigd. Niet gesteld of gebleken is dat iemand anders dan de consument toegang had tot de telefoon van de consument.

3.11 Voorts heeft de bank aangetoond dat er bij de aanvraag van de lening diverse bescheiden zijn overgelegd die alleen afkomstig kunnen zijn van de consument. Zo is bij de aanvraag een printscreen overgelegd vanuit de online bankomgeving/appomgeving van de consument. De schermafbeelding toont de afschrijving/incasso van een reeds bestaande lening op naam van de consument. Deze schermafbeelding is aangemaakt op 7 oktober 2021 en dus op de dag van de aanvraag. Zoals hiervoor in 3.9 is vastgesteld was er maar één toestel aan de betaalrekening van de consument gekoppeld. De consument heeft niet verklaard hoe een derde een schermafbeelding kon maken van de persoonlijke bankomgeving/appomgeving van de consument. Nogmaals, niet gesteld en ook niet is gebleken dat derden toegang hadden tot de telefoon van de consument. Ook zijn er zeer persoonlijke gegevens zoals een kopie paspoort, en diverse aangiften IB op naam van de consument aangeleverd. Volgens de consument hebben derden toegang tot deze documenten gekregen toen zijn e-mail(server) werd gehackt. De consument heeft deze stelling niet onderbouwd. Dat betekent dat niet is komen vast te staan dat zijn e-mail(server) is gehackt en dat de commissie daar dan ook niet vanuit gaat.

3.12 Verder ziet de commissie niet in waarom de koper van de oude telefoon in het geval deze persoon de aanvraag zou hebben gedaan (i) het e-mailadres en het telefoon-nummer van de consument bij de aanvraag zou opgeven en (ii) waarom hij het bedrag van de lening zou laten uitbetalen op de betaalrekening van de consument. Gelet op deze omstandigheden zou alleen de consument toegang hebben tot het uitbetaalde bedrag. De consument heeft niet aangevoerd dat derden toegang hadden tot zijn betaalrekening. In dat opzicht was de consument de enige persoon die voordeel bij de aanvraag zou hebben. De consument heeft hier geen andere verklaring voor dan dat er mensen zijn die hem willen schaden. De commissie gaat hier niet in mee.

3.13 Ook heeft de consument in het gesprek van 13 oktober 2021 erkend dat hij de aanvraag heeft ingediend (zie 2.7).

Uit de gespreksnotitie volgt dat de consument tot aan het moment dat de medewerker van de bank hem telefonisch confronteert met het feit dat de het salaris in september niet is bijgeschreven de vragen van de bank netjes heeft beantwoord.

3.14 Bovendien staat de stelling van de consument, dat hij geen leningen nodig heeft, haaks op het feit dat hij tussen 2019 en 2021 dertien keer een lening bij de bank heeft aangevraagd. De bank heeft deze aanvragen keer op keer geweigerd omdat de consument te weinig inkomsten had.

3.15 Tot slot merkt de commissie het volgende op. De consument heeft tegenover de commissie verklaard dat hij aangifte heeft gedaan bij de politie. Hoewel de commissie de consument heeft gevraagd het proces-verbaal van aangifte aan te leveren, heeft hij hier geen gehoor aan gegeven. De commissie betwijfelt of de consument aangifte heeft gedaan, nu hij meer dan eens in de gelegenheid is gesteld daarvan bewijs aan te leveren.

3.16 Alle overige argumenten van de consument, waaronder dat hij pas per 1 oktober 2021 in dienst is getreden van [bedrijf] en nog nooit een loonstrook van zijn werkgever heeft ontvangen, maken het oordeel van de commissie niet anders.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.17 De commissie concludeert, gelet op hetgeen zij in 3.6 tot en met 3.16 heeft overwogen, dat de bank heeft aangetoond dat de consument een kredietaanvraag heeft ingediend waarbij hij een vervalste loonstrook heeft aangeleverd. De consument heeft dit niet kunnen ontkrachten. Dat betekent dat er naar het oordeel van de commissie in dit geval jegens de consument sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan valsheid in geschrift(e). 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 de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.18 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank een proportionaliteits-afweging 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. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank. De bank 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. Financiële instellingen moeten uit kunnen gaan van de juistheid van stukken. Voorts staat het volgens de bank vast dat de consument de financiering niet zou kunnen verkrijgen, omdat de eerdere aanvraag van enkele dagen eerder (voor een lager bedrag) reeds was afgewezen. Volgens de bank is dit de reden dat de loonstrook frauduleus is aangepast.

Het aanpassen van een loonstrook zonder dat sprake is van een dienstverband gebeurt niet zonder reden en wordt enkel gedaan indien men bij een juiste stand van zaken de financiering niet zou kunnen verkrijgen, aldus de bank.

3.19 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 de bank 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 verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de commissie niet gebleken. Daarbij neemt zij mee dat de consument blijft ontkennen dat hij de aanvraag met de vervalste loonstrook heeft ingediend. Gelet op de vele aanvragen die de consument heeft ingediend, blijkt dat de consument wel degelijk behoefte heeft aan een krediet, waardoor niet uit te sluiten valt dat de consument zijn gedrag herhaalt. In het kader van fraudepreventie is het van belang dat andere financiële dienstverleners voor de gedragingen van de consument worden gewaarschuwd.

3.20 De commissie merkt tenslotte op dat als de omstandigheden van de consument in de toekomst wijzigen en hij als gevolg van de registraties problemen ervaart, het hem vrij staat om de bank te benaderen met het verzoek de registratieduur te heroverwegen.

Beoordeling registratie in het Incidentenregister

3.21 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.

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

3.22 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank op terechte gronden tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) mocht overgaan wordt het volgende overwogen.

3.23 De hiervoor genoemde registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van haar gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

3.24 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 valsheid in geschrift bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, ook voldoende is om de registratie in de onderhavige registers te handhaven.[3]

Beëindiging bancaire relatie

3.25 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. In dit geval geldt dat de vastgestelde gedragingen van de consument op zichzelf genomen voldoende aanleiding vormen om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. Dat volgt uit artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dat betekent dat er geen aanleiding is om de bancaire relatie met de consument te herstellen.

Geen grond voor schadevergoeding

3.26 Met betrekking tot de door de consument gevorderde schadevergoeding en overige vorderingen, overweegt de commissie dat daar geen grond voor bestaat. Nu de commissie hiervoor heeft geoordeeld dat alle registraties terecht en proportioneel zijn en dat zij de bancaire relatie mocht beëindigen, is er geen sprake van een tekortkoming van de bank. Nu de bank niet toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument is er geen grond voor het toewijzen van de gevorderde schadevergoeding en/of excuses[4]. Gelet op het vorenstaande worden ook de overige vorderingen afgewezen.

Conclusie

3.27 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument terecht geregistreerd in het EVR, Incidentenregister, IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Ook was de bank gerechtigd om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. De klacht is ongegrond en alle vorderingen worden afgewezen.

[3] Zie ook GC Kifid 2020-253
[4] Overigens zijn excuses juridisch niet afdwingbaar.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

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. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*

(…)

***3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie.*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'*

***4.1.2** Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*