

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-474
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mrs. A.P. Luitingh, E.C. Ruinaard, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 juli 2017
Ingediend door : de heer [Consument 1], mevrouw [Consument 2] verder te noemen Consumenten en
afzonderlijk Consument I en Consument II
Tegen : Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consumenten betreft de opname van hun persoonsgegevens in zowel het Incidentenregister als het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. De Commissie gaat ervan uit dat Consumenten onjuiste gegevens aan de Bank hebben aangeleverd en dat de Bank op basis daarvan een hypothecaire geldlening aan Consumenten heeft verstrekt. De rol die Consumenten afzonderlijk hebben gespeeld bij het aanleveren van die onjuiste informatie over de arbeidsverhouding en het inkomen van één van de Consumenten is de Commissie niet duidelijk geworden. Het is niet in voldoende mate komen vast te staan of en in hoeverre Consumenten afzonderlijk dan wel tezamen daadwerkelijk betrokken zijn geweest bij het misleiden van de Bank (door het aanleveren van onjuiste informatie) met het doel om haar tot het verstrekken van de hypothecaire geldlening over te laten gaan. De persoonsgegevens van Consumenten dienen daarom door de Bank uit het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken te worden verwijderd. Nu de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister niet meer bijdragen aan de in het Protocol omschreven doelen van het Protocol, dient ook deze registratie te worden verwijderd.

I. Procesverloop

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

- de namens Consumenten ingediende klachtbrief met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat namens Consumenten is gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 2018 de Bank is aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. De Bank heeft op 14 november 2008 een hypothecaire geldlening van € 191.250,- aan Consument I en II (echtpaar) verstrekt voor de financiering van de aankoop van de woning. Voor de aanvraag zijn onder meer inkomensgegevens en een werkgeversverklaring van Consument II aangeleverd.
- 2.2. De Bank heeft tevergeefs geprobeerd Consument I op 25 en 26 november 2016 telefonisch te bereiken wegens aanhoudende betalingsachterstanden. Op 8 december 2016 heeft Consument II contact opgenomen met de Bank en heeft zij de Bank meegedeeld dat ze niet meer woonachtig is in de woning, de woning wordt verhuurd, dat er problemen zijn (geweest) met de aan Consumenten gelieerde bedrijven en Consument I in verband daarmee in detentie zit. De woning staat te koop.
- 2.3. Op 8 februari 2017 heeft op voorstel van de Bank een gesprek met Consument II en twee bankmedewerkers in de (nieuwe) huurwoning van Consumenten plaatsgevonden.
- 2.4. Op 22 februari 2017 heeft de Bank een brief aan Consument II verzonden, met onder meer de volgende inhoud:

“Op dinsdag 8 februari jl. hebben wij elkaar gesproken in uw huurwoning aan de (...), bij dit gesprek was tevens mijn collega (...) aanwezig. Onderwerp van gesprek waren onder andere de werkzaamheden welke u verricht heeft voor de onderneming van uw man, de verhuursituatie van de woning aan de (...), de verkoop van uw woning in combinatie met de huidige achterstand van ruim € 3.000,- en de situatie rondom de wasserij van uw man.

Werkzaamheden

Ten tijde van de aankoop van de woning heeft [de Bank] een werkgeversverklaring van u ontvangen waarop staat dat u in dienst was van de onderneming van uw man en zijn drie broers en daar een inkomen genoot. Op basis van deze werkgeversverklaring heeft [de Bank] u een financiering verstrekt voor de aankoop van de woning. Tijdens het gesprek heeft u meerdere malen aangegeven dat u nooit gewerkt heeft, dan wel dat u nooit voor uw man gewerkt heeft. U was altijd thuis voor de kinderen.

Ik heb aangegeven dat hier dus sprake is van frauduleus handelen, namelijk u heeft [de Bank] doen geloven dat u wel inkomen had. [de Bank] heeft immers een financiering verstrekt waarvan zij dacht dat u werkte en een inkomen verdiende, terwijl dit helemaal niet het geval was. U gaf aan dat u dat niet wist en dat uw man dit allemaal regelde. U zorgde voor de kinderen en uw man zorgde voor het geld.

Huursituatie

Toen de woning te klein werd voor uw gezin met vier kinderen bent u verhuisd naar uw huidige huurwoning (...). Vervolgens bent u begonnen met de verhuur van de woning aan derden. U heeft [de Bank] nooit om toestemming gevraagd om deze te verhuren, hetgeen u wel had moeten doen. U gaf aan dat u dit niet wist. U gebruikt de huurinkomsten om de lasten te betalen.

(...)

Achterstand

Tevens hebben wij gesproken over uw achterstand in rente en aflossing. Per dagtekening van deze brief bedraagt deze € 3.832,58. (...)

Ik verzoek u om deze brief voor gezien en akkoord te ondertekenen en middels bijgevoegde retourenveloppe terug te sturen. (...)"

Consument II heeft de brief voor akkoord ondertekend en aan de Bank retour gezonden.

- 2.5. Op 7 juni 2017 heeft de Bank een (aangetekende) brief aan Consumenten gestuurd, waarin voor zover relevant is opgenomen:

“Naar aanleiding van het onderzoek dat door de afdelingen CDD Desk en Veiligheidszaken van [de Bank] is uitgevoerd, berichten wij u als volgt:

Naar onze mening heeft u ons vermoeden - onder andere -, dat u bij uw aanvraag gebruik heeft gemaakt van vervalste documenten, althans zaken anders heeft voorgesteld dan de werkelijkheid op dat moment, alsmede het feit dat het door [de Bank] gefinancierde onderpand door u zonder toestemming van [de Bank] verhuurd wordt, niet afdoende kunnen weerleggen.

Wij blijven derhalve bij het eerder door ons ingenomen standpunt dat hier sprake is van valsheid in geschrifte.

Gelet op de ons thans ter beschikking staande feiten en omstandigheden zijn wij recentelijk overgegaan tot het doen van aangifte bij de justitiële autoriteiten.

[de Bank] is aangesloten bij de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en is conform het protocol verplicht geconstateerde incidenten, die naar oordeel van de betreffende financier voldoende ernstig zijn, te melden bij deze stichting en betrokkenen van deze melding in kennis te stellen.

Via deze brief delen wij u mede dat [de Bank] uw gegevens heeft gemeld aan SFH teneinde uw gegevens op te nemen in het SFH register. Daarnaast heeft [de Bank] uw gegevens opgenomen in haar incidentenregister.

De gegevensverwerking vindt plaats overeenkomstig het Protocol

Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Ten aanzien van u is voldoende

aannemelijk geworden dat u bij een incident als voornoemd, betrokken bent of bent geweest.

Tevens hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het SFH register.

(...)

Gevolgen van de registraties:

De registratie is voor de duur van 8 jaar. Dit kan langer worden indien er tussentijds andere incidenten plaatsvinden.

(...).”

- 2.6. De gemachtigde van Consumenten heeft bij brief van 13 juni 2017 bezwaar aangetekend tegen de opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR) van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken en het Incidentenregister. In de brief is onder meer opgenomen:

“Client heeft werkelijk geen idee waar u op doelt. Client voelt zich in zijn goede naam en eer aangetast.

(...)

Nu cliënt ontkent zich schuldig te hebben gemaakt aan valsheid in geschrifte, heeft u geen gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 8 sub f Wbp om de persoonsgegevens te verwerken in het SFH register en in het Incidentenregister en is de registratie daarvan onrechtmatig en disproportioneel.

Client is van mening dat aan het besluit tot registratie geen gedegen onderzoek ten grondslag ligt.”

- 2.7. Op 24 juni 2017 heeft de Bank aangifte van fraude tegen Consumenten gedaan.
- 2.8. De Bank heeft de gemachtigde van Consumenten op 30 juni 2017 een brief verzonden. Deze brief luidt, voor zover relevant:

“Bij de aanvraag van de lening hebben uw cliënten inkomensstukken overlegd zoals een werkgeversverklaring. [Consument II] zou in loondienst zijn bij (...). Ze zou daar zelfs manager zijn. Deze werkgeversverklaring is ondertekend door [Consument I] (...).

[de Bank] heeft op 8 februari 2017 gesproken met [Consument II]. Zij heeft verklaard dat zij nooit gewerkt heeft in het bedrijf van haar echtgenoot en altijd voor de kinderen heeft gezorgd. De inhoud van het gesprek heeft [de Bank] ook al reeds aan haar bevestigd per brief van 22 februari 2017 (...).

De werkgeversverklaring en het aanvraagformulier bevatten onwaarheden met als doel om [de Bank] te misleiden tot het verstrekken van een lening. Dat is fraude.

In onze offerte hebben we gewaarschuwd voor de gevolgen als er fraude wordt gepleegd of wordt getracht te plegen. (...)

[Consument I] moet zich daarnaast strafrechtelijk verantwoorden wegens zeer ernstige misdrijven. [de Bank] wil ook hier niet mee geassocieerd worden.

[de Bank] heeft niets gedaan waardoor de goede naam en eer van uw cliënten zijn aangetast. Hun handelen komt voor hun eigen rekening.

(...)"

2.9. De persoonsgegevens van Consumenten zijn in juli 2017 opgenomen in het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken en het Incidentenregister.

2.10. De woning is verkocht per 18 juli 2017. De geldlening is geheel afgelost.

2.11. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is voor - zover van belang – het volgende 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.

(...)

Organisatie van de Deelnemer de Deelnemer zelf, de dochtermaatschappijen van de Deelnemer (als bedoeld in artikel 2:24a BW) dan wel de groepsmaatschappijen waarmee een Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24b BW), als ook de bij Rabobank Nederland aangesloten banken.

(...)

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.

(...)

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

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 vormen, 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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consumenten vorderen dat de Bank hun persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken verwijdt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft, zonder hierover in overleg te treden met Consumenten, hun persoonsgegevens opgenomen in het EVR (van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken) en het Incidentenregister. De opname is onrechtmatig en disproportioneel. Volgens de Bank zouden zij bij de aanvraag van de hypotheculaire geldlening gebruikt hebben gemaakt van vervalste documenten, namelijk de opgave van inkomensgegevens en de werkgeversverklaring van Consument II. Ten tijde van de hypotheekaanvraag was zij werkzaam bij de wasserette, een onderneming van de broer van Consument I. Consument II zou, aldus de Bank, in een gesprek op 8 februari 2017 hebben verklaard nooit in de wasserette te hebben gewerkt. Dit is onjuist.

Waarschijnlijk is de slechte taalbeheersing van Consument II de oorzaak van de onduidelijkheid geweest. De zorg van hun kinderen heeft zij toentertijd kunnen combineren met haar werkzaamheden. Door het geruime tijdsverloop kan Consument II echter geen inkomensspecificaties, bankafschriften of belastingaangiftes overleggen. Tijdens het gesprek op 8 februari 2017 verbleef Consument I nog in detentie. Deze periode was voor Consument II bijzonder stressvol. Het inkomen viel weg en zij stond er alleen voor. Zij kan daarom niet worden gehouden aan de inhoud van de (door haar voor akkoord ondertekende) brief van 22 februari 2017. Het staat niet vast dat Consument I zich schuldig zou hebben gemaakt aan arbeidsuitbuiting. Consumenten betwisten dat sprake is van faillissementsfraude dan wel bestuurdersaansprakelijkheid.

Verweer van de Bank

- 3.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op basis van de door Consumenten overgelegde inkomensstukken, was Consument II ten tijde van de hypotheekaanvraag (als manager) werkzaam in de wasserette. De werkgeversverklaring lijkt te zijn ondertekend door Consument I. De Bank heeft op 8 februari 2017 gesproken met Consument II. Zij heeft verklaard niet in de wasserette te hebben gewerkt en altijd voor de kinderen te hebben gezorgd. Zij heeft verklaard niet op de hoogte te zijn geweest van de hypotheekaanvraag, omdat Consument I dat geregeld heeft. De inhoud van dat gesprek is aan Consument II bevestigd bij brief van 22 februari 2017. Consumenten hebben geen bezwaar gemaakt tegen de inhoud van deze brief. Consument II heeft de brief juist voor akkoord ondertekend. Tot op heden hebben zij geen enkel bewijs overgelegd dat per 1 juni 2006 en ten tijde van de hypotheekaanvraag wel sprake was van een arbeidsrelatie met de wasserette. Uit het gesprek met Consument II op 8 februari 2017 en de door haar verstuurde berichten aan de Bank, blijkt niet dat zij de Nederlandse taal niet goed beheerst. De werkgeversverklaring en de hypotheekaanvraag bevatten onwaarheden met het doel om de Bank te misleiden tot het verstrekken van een geldlening. De Bank heeft Consumenten ruimschoots de tijd gegeven om het vermoeden van valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht) te weerleggen. Consumenten hebben niet van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Daarnaast moet Consument I zich verantwoorden voor zeer ernstige misdrijven, uitbuiting van medewerkers van de wasserette en faillissementsfraude, en zit hij sinds november 2016 in detentie. De Bank wenst daar niet mee geassocieerd te worden. De woning is al geruime tijd (drie à vier jaar) zonder toestemming van de Bank verhuurd. Dit is in strijd met de toepasselijke voorwaarden. Verder heeft er een aanzienlijke betalingsachterstand bestaan. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consumenten per juli 2017 voor acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken.

4. Beoordeling

Inleiding

- 4.1. De klacht van Consumenten betreft de opname van hun persoonsgegevens in zowel het Incidentenregister als het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. De Commissie dient te beoordelen of de Bank heeft mogen overgaan tot deze registraties. Daarbij heeft als maatstaf te gelden de vraag of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de verwijtbare gedragingen (waarvoor de persoonsgegevens in de registers zijn opgenomen) in voldoende mate vaststaan.
- 4.2. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consumenten geregistreerd in het Incidentenregister en in het EVR. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkenen verstrekkinge consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consumenten in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.
- 4.3. Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR kan voorts slechts geschieden indien zij in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot de gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkenen in verband worden gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. 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 vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen.

Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f Wbp (thans artikel 6 onder f van de AVG) en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opnemings in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

Opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR

- 4.4. De Commissie stelt vast dat Consument II het verslag van het gesprek van 7 februari 2017 voor akkoord heeft ondertekend. Uit dat verslag blijkt dat Consument II meerdere malen heeft aangegeven dat zij nooit in de wasserette heeft gewerkt, dat zij nooit voor haar man heeft gewerkt, en dat zij altijd thuis was voor de kinderen. Consument II zorgde voor de kinderen en Consument I zorgde voor het geld. Nadien hebben Consumenten geen concreet feit naar voren gebracht, waaruit kan worden afgeleid dat zij ten tijde van de hypotheekverstrekking wel in de wasserette heeft gewerkt en inkomen genoot. Gelet op deze gang van zaken kan geen geloof worden gehecht aan de stelling van Consumenten dat Consument II wel degelijk in dienst is geweest bij de wasserette en dat zij dat eerder door haar taalbarrière niet kenbaar heeft kunnen maken. Het voorgaande betekent dat de Commissie in haar verdere beoordeling ervan uitgaat dat Consumenten onjuiste gegevens aan de Bank hebben aangeleverd. De Bank heeft op basis van die onjuiste informatie een hypothecaire geldlening aan Consumenten verstrekt.
- 4.5. De rol die Consument I en Consument II afzonderlijk hebben gespeeld bij het aanleveren van die onjuiste informatie over de arbeidsverhouding en het inkomen van Consument II is de Commissie niet duidelijk geworden. Consument II stelt dat zij niets afwist van de hypotheekaanvraag en de onjuiste arbeidsgegevens. Consument I zou dit buiten haar om hebben geregeld. De Bank heeft ter zitting verklaard dat zij vermoedt dat Consument II niet op de hoogte was van het aanleveren van de onjuiste arbeidsgegevens en zij niet het initiatief daarvoor genomen heeft. Dit heeft de Bank ook zo opgenomen in de (alleen aan Consument II) gestuurde brief van 22 februari 2017: *“Ik heb aangegeven dat hier dus sprake was van frauduleus handelen, namelijk u heeft [de Bank] doen geloven dat u wel inkomen had. (...) U gaf aan dat u dat niet wist en dat uw man dit allemaal regelde. U zorgde voor de kinderen en uw man zorgde voor het geld.”* De Commissie stelt vast dat Consument I niet door de Bank is gehoord over de gang van zaken.

De Commissie stelt ook vast dat de rolverdeling tussen Consument I en II bij het aanleveren van de onjuiste informatie en het misleiden van de Bank ten behoeve van het verkrijgen van de hypothecaire geldlening onduidelijk is gebleven. De Bank had duidelijkheid over die taakverdeling kunnen (en moeten) creëren door een gedegen onderzoek te doen naar het incident en de mate van verwijtbaarheid in de richting van ieder van beiden, teneinde gedragingen vast te stellen die een zwaardere verdenking opleveren dan een redelijk vermoeden van schuld. Hiertoe is zij, op grond van de op haar rustende verplichtingen uit het Protocol, ook verplicht. Dit onderzoek had bijvoorbeeld kunnen bestaan uit het in contact treden met Consument I om de uitlatingen van Consument II te verifiëren. Niet is gebleken of aannemelijk geworden dat de Bank hiervoor na het gesprek van 8 februari 2017 pogingen heeft gedaan. Zo is de brief van 22 februari 2017 alleen aan Consument II gericht. Ook had de Bank kunnen controleren op welke wijze de onjuiste informatie over de arbeidsverhouding was aangeleverd (en daarmee ook degene die deze informatie heeft aangeleverd).

- 4.6. Resumerend betekent dit dat de Commissie ervan uitgaat dat de informatie over de arbeidsrelatie en het bijbehorende inkomen van Consument II onjuist is (4.4), maar dat niet in voldoende mate is komen vast te staan of en in hoeverre Consumenten afzonderlijk dan wel tezamen daadwerkelijk betrokken zijn geweest bij het misleiden van de Bank (door het aanleveren van onjuiste informatie) met het doel om haar tot het verstrekken van de hypothecaire geldlening over te laten gaan. Het vermoeden van de Bank dat Consument I de aan de Bank aangeleverde arbeidsinformatie heeft vervalst en Consument II daarvan op de hoogte was, is onvoldoende aannemelijk geworden. Dit enkele vermoeden is onvoldoende voor registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. De vraag, of de Bank aan het vereiste proportionaliteitsbeginsel heeft voldaan, komt daarom niet meer aan de orde.
- 4.7. De Bank heeft, hoewel daartoe uitgenodigd ter zitting, geen uitsluitel gegeven over de overige incidenten waarvoor de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR zijn opgenomen. Voor zover de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR zijn geregistreerd ook voor vermoedens van andere strafrechtelijke verwijten en gedragingen dan het onder 4.4 benoemde incident, dienen deze registraties eveneens te worden verwijderd. Het strafrechtelijk onderzoek naar door de Bank genoemde ernstige misdrijven is niet afgerond. Van een gegronde verdenking is geen sprake. Niet gesteld noch gebleken is dat die gedragingen een bedreiging vormen voor de (financiële) belangen van de Bank (zie 4.1.1 van het Protocol). Daarnaast heeft ten aanzien van deze gebeurtenissen geen hoor- en wederhoor plaatsgevonden.

De hiervoor onder 2.4, 2.5 en 2.8 geciteerde brieven van de Bank van 22 februari, 7 juni en 30 juni 2017 noemen immers alleen de gefingeerde arbeidsverhouding als grondslag voor de opname in het EVR, zodat Consumenten zich niet hebben kunnen verweren tegen een opname in de registers op andere gronden.

- 4.8. De Bank dient op basis van al het voorgaande de persoonsgegevens van Consumenten uit het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken te verwijderen.

Opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister

- 4.9. Vervolgens is de vraag aan de orde of de incidentenregistratie mag worden gehandhaafd. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol, toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet, of niet langer, aan de voorwaarden van art. 3.1.1 is voldaan, dient de Bank op grond van artikel 4.1.2 Protocol zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens. Dit volgt ook uit artikel 36 Wbp waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen indien de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.
- 4.10. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consumenten geregistreerd omdat volgens de Bank sprake is van het vervalsen van informatie over de arbeidsrelatie en het bijbehorende inkomen van Consument II om zo de Bank tot het verstrekken van de hypothecaire geldlening over te laten gaan. Zoals hiervoor onder 4.6 door de Commissie is overwogen, is niet in voldoende mate komen vast te staan dat Consumenten afzonderlijk dan wel tezamen daadwerkelijk betrokken waren bij het misleiden van de Bank. De registratie kan niet meer bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen of aan andere in artikel 4.4.1 van het Protocol omschreven doelen. Registratie van de gegevens in het Incidentenregister is daarom niet langer gerechtvaardigd. Dit brengt mee dat de Bank is gehouden ook de registratie in het Incidentenregister ongedaan te maken. Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:654, r.o. 21. e.v. ; Kifid GC 2018-377, onder 4.6

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consumenten uit het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken en het Incidentenregister verwijderd.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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