

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0032

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO,
mr. dr. H. Wammes, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

| | |
|---------------------|--|
| Klacht ontvangen op | 3 maart 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 13 januari 2023 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering gedeeltelijk toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De consument heeft, samen met een vriend, een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten voor de financiering van een nieuw aangekochte woning. In dezelfde periode hebben zij ook een andere woning gekocht en daarvoor een hypothecaire geldlening afgesloten en heeft de consument nog een consumptief krediet van € 25.000,- afgesloten. De consument heeft dit niet medegedeeld aan de bank. Toen de bank van die andere financiële verplichtingen op de hoogte kwam en vaststelde dat de consument verschillende werkgeversverklaringen had overgelegd, heeft zij de gegevens van de consument voor acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De commissie is van oordeel dat voldoende grond aanwezig is voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers. De duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister moet naar het oordeel van de commissie worden verkort tot vijf jaar.

I. Procedure

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de reactie van de consument na de hoorzitting; 5) de reactie van de bank na de hoorzitting (ook op de reactie van de consument na de hoorzitting) en 6) de reactie van de consument op de reactie van de bank na de hoorzitting.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 augustus 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. D.J.M. Dammers, advocaat te Amsterdam. Namens de bank namen deel de heer mr. [naam 1], legal counsel, mevrouw mr. [naam 2], legal counsel en de heer [naam 3], fraudeonderzoeker.

- 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 In 2021 heeft de consument samen met een vriend (hierna: de vriend) een huis gekocht (hierna: de woning). De koopovereenkomst is op 17 februari 2021 gesloten. In dit verband hebben de consument en de vriend op 16 maart 2021 een hypothecaire geldlening aangevraagd bij Florius, een 100% dochter van de bank. Voor deze aanvraag heeft een tussenpersoon als bemiddelaar opgetreden en verder is de aanvraag via *execution only* verlopen.

- 2.2 Bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening heeft de consument onder meer een werkgeversverklaring overgelegd. Deze werkgeversverklaring is op datum 12 februari 2021 ondertekend en vermeldt dat het bruto jaarinkomen van de consument € 48.724,40 is. Bij de aanvraag is onder 'Financiële verplichtingen' ingevuld dat de consument en de vriend geen leningen hebben. Op 30 maart 2021 heeft de bank aan de consument en de vriend een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 311.500,-. In de offerte is opgenomen:

“Klant verklaart het volgende:

(...)

De gegevens en informatie die ik heb aangeleverd en ingevuld zijn juist en volledig. Als er wijzigingen zijn in deze gegevens of informatie breng ik ABN AMRO Bank N.V. hier onmiddellijk van op de hoogte. Dit doe ik uiterlijk voor of op de datum van passeren van de lening of de datum dat mijn lening verandert”

- 2.3 De consument heeft de offerte op 30 maart 2021 voor akkoord ondertekend. Op 16 april 2021 werd de woning aan de consument en de vriend geleverd en werd de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.4 In dezelfde periode hebben de consument en de vriend nog een andere woning gekocht (hierna: de andere woning). De koopovereenkomst voor de andere woning is op 23 februari 2021 gesloten. De consument en de vriend hebben ter financiering hiervan op datum 4 maart 2021 een hypothecaire geldlening bij Argenta aangevraagd. Ook toen heeft de consument een werkgeversverklaring van 12 februari 2021 van dezelfde werkgever aangeleverd, maar daarop is vermeld dat zijn bruto jaarinkomen € 29.203,20 is. Op 15 maart 2021 heeft Argenta een kredietaanbod gedaan en de consument en de vriend hebben dit op 16 maart 2021 geaccepteerd (de dag waarop ook de hypothecaire geldlening bij de bank aangevraagd is).

Op 16 april 2021, de dag waarop ook de woning geleverd werd, is de andere woning aan de consument en de vriend geleverd en werd de hypotheekakte gepasseerd.

- 2.5 Op 26 maart 2021 heeft de consument bij Freo een consumptief krediet van € 25.000,- aangevraagd. Deze kredietovereenkomst is op 29 maart 2021 tot stand gekomen en het krediet werd op 14 april 2021 aan de consument uitbetaald.
- 2.6 Nadat de bank op de hoogte kwam dat de consument ook bij Argenta een hypothecaire geldlening had afgesloten, heeft de bank op 10 augustus 2021 vragen gesteld aan de consument over de verschillende leningen en de verschillende huizen. Per brief van 21 oktober 2021 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat de bankrelatie met hem beëindigd wordt en dat zijn persoonsgegevens worden opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) van Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), voor een periode van acht jaar. Volgens de bank heeft de consument valse werkgeversverklaringen aangeleverd en de aankoop van de andere woning, de bijbehorende financiering en het consumptieve krediet verzwegen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert verwijdering van genoemde registraties, dan wel aanzienlijke verkorting van de duur van de registraties. Hij heeft daarvoor het volgende naar voren gebracht.
- 2.8 Volgens de consument zijn de twee werkgeversverklaringen verschillend als gevolg van een fout van zijn werkgever. De consument heeft de stukken overgelegd die hij van zijn werkgever ontvangen heeft. Volgens de consument is de werkgeversverklaring die de bank ontvangen heeft, de juiste. Het bedrag daarop komt volgens de consument overeen met twaalf maal het maandloon dat op zijn loonstrook vermeld is.
- 2.9 Ten aanzien van de hypothecaire geldlening voor de andere woning en het consumptief krediet bij Freo ging de consument ervan uit dat de bank dit zelf in haar systemen kon checken. Zelfs een telefoonabonnement is zichtbaar in de systemen van de bank. Bovendien liepen de procedures voor de twee hypothecaire geldleningen gelijktijdig en was het niet duidelijk of de andere lening daadwerkelijk tot stand zou komen. Daar komt bij dat nimmer een daadwerkelijk financieringsrisico heeft bestaan, omdat de consument altijd in staat is geweest zijn maandlasten te betalen. Hij heeft dan ook nooit de bedoeling gehad om een hypothecaire geldlening te verkrijgen die hij nooit zou kunnen terugbetalen.
- 2.10 De consument heeft zich verder op het standpunt gesteld dat enig bewijs ontbreekt dat hij zich schuldig zou hebben gemaakt aan een strafbaar feit. Voor valsheid in geschrift moet de consument het oogmerk hebben gehad om een vervalst stuk als echt en onvervalst te (doen) gebruiken.

Voor oplichting is vereist dat de consument het oogmerk had om zichzelf of een ander wederrechtelijk te bevoordelen. Volgens de consument valt niet in te zien van welk oplichtingsmiddel sprake zou zijn.

- 2.11 Volgens de consument zijn de registraties bovendien niet proportioneel, in verband met bovengenoemde bewijsproblematiek, de geringe ernst van de gedragingen en het feit dat in principe door niemand (behalve door de consument) schade is geleden. De consument is enorm geschrokken van hetgeen als gevolg van deze omissie allemaal in gang is gezet en de gevolgen drukken zwaar op hem. Zo heeft de bank de hypothecaire geldlening opgeëist, moesten beide woningen worden verkocht en heeft de bank aangifte tegen de consument gedaan. Hij wordt nu door de registraties belemmerd in het afsluiten van nieuwe financiële producten. De consument zal een dergelijke fout in elk geval nooit meer begaan en hij heeft hiervan geleerd.

Het verweer

- 2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Volgens de bank bestaat een gegronde verdenking dat de consument betrokken is geweest bij fraude. Meer specifiek (het medeplegen en/of medeplichtigheid aan) valsheid in geschrift, het verstrekken van valse gegevens en/of (poging tot) oplichting.
- 2.13 De bank wijst erop dat de consument gesteld heeft dat hij met stukken heeft aangetoond dat het verschil tussen de twee werkgeversverklaringen op een fout van zijn voormalig werkgever berust. De bank heeft daarop aangegeven dat zij die stukken niet kent en graag alsnog ontvangt. De consument heeft dergelijke stukken daarna echter niet aangeleverd.
- 2.14 Volgens de bank heeft de consument valse gegevens verstrekt. Met de ondertekening van de offerte op 30 maart 2021 heeft hij verklaard dat de informatie die hij heeft aangeleverd en ingevuld, volledig en juist is en dat hij wijzigingen uiterlijk op de datum van passeren (16 april 2021) zou doorgeven. Op 30 maart 2021 waren de gegevens echter al onjuist en de consument is ook daarna niet teruggekomen op de gegevens. De gegevens waren onjuist, omdat de consument bij de aanvraag heeft opgegeven dat hij (en de vriend) geen andere leningen had, terwijl hij vervolgens de hypothecaire geldlening voor de andere woning en het krediet bij Freo heeft afgesloten. De stelling van de consument dat hij geen melding heeft gemaakt van de financiering bij Argenta, omdat hij niet wist of de financiering zou doorgaan, houdt volgens de bank geen stand, omdat de koopovereenkomst voor de andere woning al op 23 februari 2021 gesloten was en de financiering bij Argenta al voor 16 april 2021 geaccordeerd was.
- 2.15 Het feit dat de consument over de maand april 2021 geen salaris heeft ontvangen, wijst er volgens de bank op dat hij vermoedelijk in april geen baan meer had.

Uit het feit dat de consument de hypothecaire geldlening via *execution only* heeft afgesloten, na de daarvoor geldende kennis- en ervaringstoets te hebben afgelegd, volgt volgens de bank dat de consument voldoende kennis en ervaring had om te weten dat zijn overige financiële verplichtingen relevant zijn voor de bank. Verder heeft de bank gesteld dat de consument enkel op zijn inkomen de hypothecaire geldlening niet zou hebben gekregen. Ook heeft de bank naar voren gebracht dat de consument verklaard heeft dat hij samen met de vriend in de woning zou wonen, maar in werkelijkheid is de vriend in de andere woning gaan wonen. Als de bank dat had geweten, zou zij de hypothecaire geldlening ook niet hebben verstrekt.

- 2.16 De bank gaat ervan uit dat de consument heeft geprobeerd zichzelf te bevoordelen. Hij heeft een geldlening verkregen, wetende dat hij die hij niet zou hebben verkregen als de bank kennis had van de werkelijke stand van zaken.
- 2.17 Voor registratie van de persoonsgegevens van de consument is volgens de bank voldoende dat de gedragingen een bedreiging vormen voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. De bank hoeft dergelijk gedrag niet te accepteren, ook niet als dat (nog) niet tot vermogensschade voor de bank geleid heeft.
- 2.18 Met betrekking tot de proportionaliteit van de duur van de termijn (acht jaar) heeft de bank naar voren gebracht dat in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) 2021 verduidelijkt is dat het uitgangspunt voor registratie acht jaar is, tenzij de consument dusdanige bijzondere omstandigheden stelt en bewijst, dat op grond daarvan de registratieduur beperkt moet worden. In dit geval is volgens de bank geen sprake van dergelijke omstandigheden.
- 2.19 Na de zitting heeft de bank het ingenomen standpunt aangevuld. Dat de consument bij de aanvraag een toelichting heeft gegeven op zijn BKR-toets, wijst er volgens de bank op dat hij wist dat andere kredieten van belang zijn voor de beoordeling.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR en zo ja of de duur van de registraties (acht jaar) verkort moet worden. Tijdens de klachtbehandeling heeft de bank kenbaar gemaakt dat de persoonsgegevens van de consument ook in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) van de bank zijn opgenomen. De registratie in deze registers zal de commissie ook beoordelen.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaren geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in.

- 3.3 Een bank die aangesloten is bij het PIFI houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene(n) worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van een bank hebben toegang tot dit systeem.
- 3.4 De bank kan daarnaast besluiten om andere aangesloten banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken, op te nemen in het EVR, een systeem waar alle bij het PIFI aangesloten banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.
- 3.5 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in het Incidentenregister minder verstrekkend is dan een melding in het EVR.
- 3.6 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).¹ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het PIFI 2021. Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.²
- 3.7 De commissie toetst hierna eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. De gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat. Door deze koppeling is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.³ Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

¹ Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid nr. 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

² Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

³ Artikel 5.1.1 van het PIFI, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR

- 3.8 Ten aanzien van de werkgeversverklaring (nr. 2.13 hiervoor e.v.) overweegt de commissie als volgt. De commissie is van oordeel dat in voldoende mate vaststaat dat de consument een valse werkgeversverklaring aan de bank heeft overgelegd die bestemd was om als echt en onvervalst te doen gebruiken. De twee werkgeversverklaringen vermelden elk een ander inkomen, terwijl die verklaringen op dezelfde dag opgesteld zijn, door dezelfde werkgever. Zoals de bank naar voren gebracht heeft, is het niet plausibel dat de werkgever van de consument een systeemfout heeft gemaakt, zoals de consument heeft aangevoerd, omdat deze systeemfout dan kennelijk dezelfde dag nog ontdekt is (de twee verklaringen zijn immers van dezelfde dag en de verklaring die bij de bank overgelegd is, zou volgens de consument wel kloppen). Daar komt bij dat de consument gesteld heeft dat hij de juistheid van de werkgeversverklaring kan onderbouwen, maar dat desgevraagd niet gedaan heeft. Bovendien heeft de bank de consument erop gewezen dat hij in april 2021 geen salaris ontvangen heeft. Desgevraagd heeft de consument niet onderbouwd dat hij toen nog in dienst was.
- 3.9 Ten aanzien van het niet benoemen van de aankoop van de andere woning, de verstrekking van de andere hypothecaire geldlening en het consumptief krediet (nr. 2.14 hiervoor) is de commissie van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan het verstrekken van valse gegevens zoals bedoeld in artikel 227a van het Wetboek van Strafrecht en/of poging tot oplichting zoals bedoeld in artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht. De consument heeft immers bij de aanvraag verklaard dat hij geen andere kredieten had en met de ondertekening van de offerte heeft hij verklaard dat hij, bij een wijziging in zijn situatie, dat uiterlijk op de datum van passeren van de aktes zou doorgeven aan de bank. De commissie neemt aan dat de consument opzettelijk niet naar waarheid heeft verklaard. Immers, ten tijde van de aanvraag had de consument de tweede woning al gekocht. Hij had toen ook al een kredietaanbod ontvangen van Argenta en op de dag van de aanvraag bij de bank had hij dit aanbod voor akkoord ondertekend. Ten tijde van de ondertekening van de offerte van de bank had de consument bovendien de kredietovereenkomst met Freo gesloten.
- 3.10 Bovendien kan het niet anders dan dat de consument wist dat de bank hem geen hypothecaire geldlening zou verstrekken, als hij zou vertellen dat hij ook nog overeenkomsten voor een ander huis, een andere hypothecaire geldlening en een consumptief krediet was aangegaan. De stelling van de consument dat hij dacht dat de bank dit zou checken, is onvoldoende in het licht van de hoeveelheid en grootte van de verplichtingen die hij aangegaan is. Het gaat immers om financiële verplichtingen van in totaal honderdduizenden euro's. Dat de bank geen daadwerkelijk nadeel geleden heeft, is niet van belang. De bank heeft met een krediettoets aangetoond dat de consument niet alle leningen tegelijk had kunnen afsluiten, zodat hij bij een juiste voorstelling van zaken de hypothecaire geldlening niet had kunnen afsluiten, omdat het kredietrisico dan te groot zou zijn geweest.

- 3.11 Deze gedragingen van de consument vormen een bedreiging voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI is voldaan. De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR is dus gerechtvaardigd.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

- 3.12 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere banken erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van kredietfraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.13 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkelijk te worden gemaakt op fraudegerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie voor de duur van acht jaren beperkt.
- 3.14 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR is de commissie van oordeel dat het proportioneel is dat de gegevens van de consument in het EVR zijn opgenomen. Hij heeft zich immers schuldig gemaakt aan hypotheekfraude en andere financiële instellingen moeten daartegen beschermd worden.

Proportionaliteit: de registratietermijn moet worden verkort tot vijf jaar

- 3.15 Met betrekking tot de duur van de door de bank gekozen termijn van acht jaar overweegt de commissie als volgt. Uit het verweerschrift van de bank blijkt dat de bank bij het bepalen van de duur van de registratietermijn is uitgegaan van een standaardtermijn van acht jaar. De bank heeft dus ‘afgeteld’ en zag in het onderhavige geval geen aanleiding om lager uit te komen dan op acht jaar. Met andere woorden: de bank heeft acht jaar als standaard genomen en is ervan uitgegaan dat onder omstandigheden van die standaard moet worden afgeweken. Die benadering is niet juist.⁴ Als uitgangspunt geldt dat de verwerking van persoonsgegevens (hier: de opname van de persoonsgegevens van de consument in het EVR) beperkt dient te blijven tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt (hier: het waarschuwen van andere geldverstrekkers naar aanleiding van wat de consument gedaan heeft).

⁴ Ze ook GC Kifid 12 mei 2022, nr. 2022-0390, overweging 3.12.

Zie punt 39 van de considerans van de Algemene verordening gegevensbescherming, alsmede art. 5 lid 1, onder c, van deze verordening.⁵ Er moet dus, in gevallen als de onderhavige, niet worden 'afgeteld', zoals de bank heeft gedaan, maar 'opgeteld', in die zin dat de registratietermijn langer zal zijn naarmate de frauderende consument, gelet op hetgeen hij op zijn kerfstok heeft, een groter risico vormt voor andere banken en geldverstrekkers. Uiteindelijk gaat het om het wegen van de gevolgen die de registratie voor de consument heeft ten opzichte van het belang van de financiële sector om gewaarschuwd te worden over, en beschermd te worden tegen dergelijk strafbaar handelen.

- 3.16 De bank is bij het bepalen van de duur van de registratie uitgegaan van 8 jaar als uitgangspunt. Omdat de consument geen feiten en omstandigheden heeft aangevoerd die volgens de bank tot een verkorting moeten leiden, heeft de bank de duur van 8 jaar aangehouden. Gelet op hetgeen hiervoor in 3.15 uiteen is gezet en rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, is de commissie daarentegen van oordeel dat een registratieduur van 5 jaar proportioneel is. Duidelijk is dat de consument onjuiste dan wel onvolledige informatie aan de bank verstreekte waarvan hij wist dan wel behoorde te weten dat deze informatie voor de bank essentieel was voor de beoordeling van het kredietrisico (zie de vaststellingen in overwegingen 3.8 tot en met 3.11 hiervoor). Deze gedragingen pleiten voor een lange registratieduur. Hier staat echter tegenover dat de registraties niet op zichzelf staan. De bank heeft immers de hypothecaire geldlening opgezegd en de consument moet zijn woning verkopen. Hij wordt aldus dagelijks geconfronteerd met de gevolgen van zijn handelen c.q. nalaten. Deze ingrijpende gevolgen maken dat de commissie tot een andere belangenafweging komt dan de bank en daarmee tot een andere registratieduur.

De duur van de registratie in het Incidentenregister moet worden verkort tot vijf jaar

- 3.17 Gelet op het voorgaande mag ook de registratie in het Incidentenregister worden gehandhaafd. De duur van deze registratie moet worden verkort naar vijf jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de Incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar

- 3.18 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwings-systeem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan strafbare feiten bestaat.

⁵ Zie voor vergelijkbare oordelen GC Kifid 2021-0636, 2021-0712 en 2022-0957.

Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven.

3.19 De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar proportioneel. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een relatie aan te gaan.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort tot vijf jaar.

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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 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 (...)

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 klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.**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. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

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.

Relevante artikelen uit het Wetboek van Strafrecht

Artikel 225

1. Hij die een geschrift dat bestemd is om tot bewijs van enig feit te dienen, valselijk opmaakt of vervalst, met het oogmerk om het als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken, wordt als schuldig aan valsheid in geschrift gestraft, met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.

2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk gebruik maakt van het valse of vervalste geschrift als ware het echt en onvervalst dan wel opzettelijk zodanig geschrift aflevert of voorhanden heeft, terwijl hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat dit geschrift bestemd is voor zodanig gebruik.

(...)

Artikel 227a

Hij die, anders dan door valsheid in geschrift, opzettelijk niet naar waarheid gegevens verstrekt aan degene door wie of door wiens tussenkomst enige verstrekking of tegemoetkoming wordt verleend, wordt, indien het feit kan strekken tot bevoordeling van zichzelf of een ander, terwijl hij weet of redelijkerwijze moet vermoeden dat de verstrekte gegevens van belang zijn voor de vaststelling van zijn of eens anders recht op die verstrekking of tegemoetkoming dan wel voor de hoogte of de duur van een dergelijke verstrekking of tegemoetkoming, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.

Artikel 326

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.

(...)