

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0972

(mr. L van Berkum, voorzitter, mr. A. Boer, J.J. Turkesteen, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De consument heeft zijn studieschuld verzwegen bij zijn hypotheekaanvraag bij de bank. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument om die reden mocht opnemen in het EVR en het Incidentenregister. Wél moet de bank de duur van deze registraties verkorten naar zes jaar.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; en 2) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 3 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig de heer [naam] (adviseur Veiligheidszaken).
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 20 maart 2023 heeft de consument bij de bank een aanvraag ingediend voor een hypothecaire geldlening. De consument – die op dat moment werkzaam was als junior hypotheekadviseur – heeft de hypotheekaanvraag zelf ingediend.

2.2 In het aanvraagformulier staat:

StudieleningInventarisatie

01 Nee, want niet van toepassing

2.3 Naar aanleiding van enkele aanvullende vragen van de bank heeft de consument op 24 maart 2023 de bank een e-mail gestuurd en daarin expliciet aangegeven dat hij geen studieschuld heeft.

2.4 Op 27 maart 2023 heeft de bank het renteaanbod uitgebracht. Daarin is opgenomen welke documenten de bank nodig heeft voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. Eén van die genoemde documenten is een uitdraai van MijnDUO ter bevestiging dat er geen studieschuld is. De consument heeft vervolgens een uitdraai van MijnDUO geüpload. Daaruit blijkt dat de consument wél een studieschuld heeft. Per 1 april 2023 bedroeg de studieschuld van de consument € 51.426,61.

2.5 Vanwege het verzwijgen van de studieschuld heeft de bank de hypotheekaanvraag afgewezen, melding gedaan bij de AFM (omdat de consument hypotheekadviseur is), aangifte gedaan bij de politie en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de diverse registers. Meer in het bijzonder heeft de bank op 13 april 2023 de consument per brief medegedeeld dat zij zijn persoonsgegevens voor acht jaar (tot 14 april 2031) heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR).

De klacht en vordering

2.6 De consument geeft aan dat hij een domme fout heeft gemaakt, waar hij veel spijt van heeft. De reden waarom hij zijn studieschuld had verzwegen, was dat zijn ouders zijn studieschuld betalen en hij zelf dus geen maandelijkse kosten heeft aan het afbetalen van de studieschuld. Naar zijn idee was de studieschuld daarom niet van belang voor het toetsingsinkomen. Verder heeft hij zelf een overzicht van MijnDUO geüpload in de online portal van de bank. Indien het zijn bedoeling was geweest om fraude te plegen had hij deze bewijsstukken uiteraard nooit verstrekt.

2.7 De consument vordert dat de registratieduur verkort wordt. Met zijn vriendin wil hij graag een (grotere) woning kopen, maar de registraties belemmeren dat. Dit heeft invloed op hun relatie en hun kinderwens: het is in de huidige woningmarkt al bijna onmogelijk om voor een normaal bedrag een huurwoning te kunnen vinden met één slaapkamer, laat staan een grotere huurwoning waar je een kind zou kunnen grootbrengen. Verder wijst de consument erop dat zijn functie als hypotheekadviseur is beëindigd als gevolg van de frauduleuze hypotheekaanvraag en dat hij ook niet meer in de financiële sector werkzaam is, terwijl die sector wel zijn voorkeur had.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Bij de beoordeling zal de commissie daarop ingaan.

3. De beoordeling

Over (externe) registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.1 De commissie zal allereerst ingaan op de registratie in het Incidentenregister en het EVR.
- 3.2 Deze registers houden het volgende in. Een bank die aangesloten is bij het PIFI¹ 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. 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.
- 3.3 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in het Incidentenregister minder verstrekkend is dan een melding in het EVR.
- 3.4 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).² De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het PIFI. 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 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.³

¹ PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. De relevante bepalingen van het PIFI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² 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 (overweging 4.2).

³ Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 (overweging 4.2 en 4.3).

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

- 3.5 Niet in geschil is dat de consument bij de hypotheekaanvraag (in antwoord op een vraag van de bank) expliciet heeft aangegeven dat hij géén studieschuld heeft, terwijl hij in werkelijkheid wél een studieschuld had. Het verzwijgen van een studieschuld levert in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Hierdoor worden immers potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild.⁴
- 3.6 Voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat de studieschuld in zijn geval niet van belang was voor het toetsingsinkomen (omdat zijn ouders zijn studieschuld betaalden) overweegt de commissie als volgt. Allereerst is het aan de bank - en niet aan de consument - om te bepalen in hoeverre de studieschuld relevant is voor de kredietwaardigheid. Dat de ouders de studieschuld feitelijk betalen, doet verder niets af aan het feit dat de betalings-*verplichting* op de consument rust en dat hij, als zijn ouders op enig moment de studieschuld niet meer zouden willen of kunnen betalen, nog steeds door DUO kan worden aangesproken tot betaling. Om die reden was de studieschuld onverminderd relevant voor de (beoordeling van de) hypotheekaanvraag van de consument.
- 3.7 Kortom: de consument had zijn studieschuld niet mogen verzwijgen. Nu de consument dat wel heeft gedaan, is voldaan aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b PIFI.⁵

Proportionaliteit: de registratietermijn moet worden verkort tot zes jaar

- 3.8 In artikel 5.2.1 onder c PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.
- 3.9 Het belang van de consument is vooral gelegen in het kunnen verkrijgen van financiering voor de aankoop van een huis. In dat kader heeft de consument aangegeven dat de registratie dit belemmert en dat dit gevolgen heeft voor de relatie met zijn partner en hun kind(wens). Daartegenover staat het belang van financiële instellingen om voldoende lang gewaarschuwd te worden dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van kredietfraude.

⁴ Zie ook GC Kifid nr. 2024-0564.

⁵ Verder staat niet ter discussie dat voldaan is aan het vereiste van *subsidiariteit*. 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 strafbare gedragingen. 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.

Verder rekent de bank het de consument extra zwaar aan dat hij hypotheekadviseur was en dus wist dat een studieschuld relevant is en dus gemeld moet worden bij een hypotheekaanvraag. De consument stelt dat hij slechts weinig ervaring als hypotheekadviseur had. Dit argument overtuigt de commissie niet. Ook van een hypotheekadviseur met weinig ervaring mag immers, gelet op de genoten opleiding, verwacht worden dat hij weet dat een studieschuld relevant kan zijn en dus gemeld moet worden bij een hypotheekaanvraag.

3.10 Dat wil echter nog niet zeggen dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is. In de eerste plaats merkt de commissie op dat de consument zijn fout erkend heeft en spijt heeft betuigd. De bank heeft met deze omstandigheid geen rekening gehouden bij het bepalen van de registratieduur. In de tweede plaats merkt de commissie op dat de consument al negatieve consequenties van zijn handelen heeft ondervonden. Als gevolg van de frauduleuze hypotheekaanvraag is hij namelijk zijn baan als hypotheekadviseur kwijtgeraakt en is hij momenteel ook niet langer werkzaam in de financiële sector, terwijl die sector wel zijn voorkeur had. In die zin wordt hij elke (werk)dag geconfronteerd met de gevolgen van zijn handelen. Voorts hangt hem nog een strafrechtelijk onderzoek boven het hoofd nu de bank aangifte heeft gedaan tegen hem in verband met valsheid in geschrift.

3.11 Alles afwegende acht de commissie registratie in het EVR voor de duur van zes jaar proportioneel. Dit betekent dat de bank de persoonsgegevens van de consument uiterlijk op 13 april 2029 uit het EVR moet verwijderen.

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

3.12 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister blijven staan. De commissie ziet geen aanleiding voor een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan in het EVR. Dat betekent dat ook de registratieduur in het Incidentenregister moet worden verkort naar zes jaar.

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

3.13 De registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zijn zuiver intern. 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 bankrelatie of lening aan te gaan. Hier ziet de commissie dus geen aanleiding om de registratieduur te verkorten.

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 zes jaar. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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

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 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.*