

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0337

(mr. J. van der Groen, mr. A.M.T. Wigger, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument 1 en de heer [naam 2], verder te noemen consument 2 hierna ook wel te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypothekengroep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. EVR, Incidentenregister, Gebeurtenissenadministratie en IVR. De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten opgenomen in zowel de interne als de externe registers in verband met hypotheekfraude. De consumenten kunnen zich hiermee niet verenigen. De commissie is van oordeel dat voldoende grond aanwezig is voor opname van de persoonsgegevens van de consumenten in deze registers. De duur van de registraties in het EVR en het Incidentenregister moet naar het oordeel van de commissie worden verkort tot vijf jaar. De bank hoeft de bancaire relatie met consument 1 niet te herstellen. Wel bepaalt de commissie dat de bank de lening niet eerder dan een jaar na de datum van de uitspraak van het Kifid mag opeisen.

1. Inleiding tot het geschil

De casus

- 1.1 Bij de hypotheekaanvraag van consument 1 in februari 2023 is door de bank een onregelmatigheid geconstateerd. Deze onregelmatigheid was aanleiding voor de bank om vervolgens (uitgebreid) onderzoek te doen naar de (totstandkoming van een eerdere) in mei 2021 door Florius verstrekte hypothecaire geldlening (hierna: de lening). De conclusie van het onderzoek van de bank is dat bij de aanvraag van deze lening sprake is geweest van hypotheekfraude. Volgens de bank hebben de consumenten een gefingeerd dienstverband opgezet teneinde een lening te kunnen verkrijgen. Zij hebben daarbij gebruik gemaakt van listige kunstgrepen en/of een samenweefsel van verdichtsels zodat sprake is van oplichting in de zin van artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht (Sr) en valsheid in geschrift (225 Sr). Het (fictieve) dienstverband heeft slechts één maand geduurd. Op het moment dat de bank de lening daadwerkelijk verstrekte was het dienstverband reeds enkele maanden beëindigd. Consument 1 heeft de bank hiervan niet op de hoogte gebracht terwijl zij hier op grond van de voorwaarden wel toe verplicht was.

Consument 1 was in dienst bij een werkgever (hierna: de werkgever) waarvan de directeur (hierna: de directeur) een zakelijke en vriendschappelijke relatie onderhield met consument 2.

- 1.2 Gelet op de uitkomst van het onderzoek heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten in zowel de interne (Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR)) als de externe registers (Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR)) geplaatst voor de duur van acht jaar. Daarnaast heeft de bank de lening opgezegd en opgeëist. De consumenten hebben hiertegen bezwaar gemaakt. Nadat partijen in de interne klachtprocedure niet tot een oplossing zijn gekomen, hebben de consumenten de klacht aan Kifid voorgelegd.

2. Procesverloop

- 2.1 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende reacties van de consumenten van 16 en 27 oktober, 15 november 2023 en 5) de aanvullende reacties van de bank van 27 oktober en 29 november 2023.
- 2.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 oktober 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. [naam 3], advocaat en mr. [naam 4], Senior Legal Counsel. Deze hoorzitting is door omstandigheden vroegtijdig afgebroken.
- 2.3 Partijen zijn op 4 december 2023 (opnieuw) opgeroepen voor een, dit keer digitale, hoorzitting. Op deze hoorzitting waren de consumenten aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. [naam 3], advocaat en mr. [naam 5], Legal Counsel.
- 2.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

3. De standpunten van partijen

De klacht en de vordering

- 3.1 De consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister en het IVR, dan wel verkorting van de periode dat hun persoonsgegevens in voornoemde registers zijn geregistreerd. Ook vorderen zij dat de bank de opzegging van de lening terugdraait en dat de bank de aangifte die tegen hen is gedaan intrekt.

- 3.2 Ter onderbouwing van de vordering stellen de consumenten dat er geen sprake is van zodanige concrete feiten en omstandigheden dat deze een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Volgens de consumenten heeft de bank hun persoonsgegevens ten onrechte opgenomen in de registers. Zowel de arbeidsovereenkomst als de werkgeversverklaringen zijn ondertekend door de directeur van de betreffende vennootschap, het dienstverband was aangemeld bij het UWV en de Belastingdienst en consument 1 kreeg salaris uitbetaald. Van valsheid in geschrift en een gefingeerd dienstverband enkel en alleen om een hypotheek te kunnen aanvragen was geen sprake. Gelet daarop zijn de door de bank genomen maatregelen buitenproportioneel. Consument 1 erkent dat zij fouten heeft gemaakt door voorafgaand aan de verstrekking van de lening in mei 2021 niet te melden dat haar dienstverband bij de werkgever eind januari 2021 was geëindigd. De betrokken adviseur heeft haar destijds echter niet over deze verplichting geïnformeerd zodat zij niet wist dat zij dit moest melden. Dit is een verzachtende omstandigheid. Zij heeft altijd aan haar betalingsverplichtingen kunnen voldoen waardoor de financiële zekerheid voor de bank niet is geschaad en er geen gevaar was voor de belangen van de bank.
- 3.3 Voorts stellen de consumenten dat de bank gelet op de feiten en omstandigheden onvoldoende rekening heeft gehouden met hun belangen en persoonlijke omstandigheden. Zo heeft de bank vergaande maatregelen genomen die niet proportioneel zijn. De bank heeft, terwijl consument 1 hoogzwanger was, de lening opgezegd en aangegeven dat zij deze binnen twee maanden moest terugbetalen, de bank heeft aangifte gedaan tegen beide consumenten en hun persoonsgegevens opgenomen in de registers. Dit heeft bij hen tot enorme stress geleid.
- 3.4 Het onderzoek dat de bank heeft verricht naar de vermeende hypotheekfraude is gebrekkig geweest en de bank heeft daarbij de bankierseed geschonden. De conclusie die de bank heeft getrokken is gebaseerd op onjuiste informatie en argumenten.
- i. Zo heeft het door de directeur overgelegde Whatsappgesprek betrekking op een potentieel dienstverband tussen de werkgever en consument 2 en niet op het dienstverband tussen consument 1 en de werkgever.
 - ii. De e-mailcorrespondentie ziet op het dienstverband tussen consument 1 en de werkgever. Hoewel zij de intentie had langer bij de werkgever in dienst te zijn, kwam hun visie over de invulling van het dienstverband niet overeen. Consument 1 heeft hierop besloten het dienstverband op te zeggen.
 - iii. Hoewel de werkgever en consument 1 een dienstverband voor onbepaalde tijd waren overeengekomen, was er ook een oriëntatieperiode van één maand afgesproken. De werkgever wilde namelijk meer ruimte om consument 1 te kunnen ontslaan. Vandaar dat consument 1 de opzegbrief had ondertekend en verstuurd naar werkgever 1. Om meer zekerheid voor werkgever 1 te creëren heeft consument 2 de factuur voor de coachingswerkzaamheden in één keer aan werkgever 1 voldaan.

iv. De bank hecht teveel waarde aan de verklaringen van de directeur. Vanwege gezondheidsredenen is hij niet meer de oude. Hij wordt snel boos en stelt zich onredelijk op. De bank heeft de directeur geprovoceerd door onjuiste verklaringen van de consumenten over de directeur met hem te delen. Dit heeft vermoedelijk kwaad bloed gezet bij de directeur waarna hij het Whatsappgesprek en het e-mailverkeer tussen consument 2 en hem aan de bank heeft overgelegd zonder hier enige context bij te geven.

3.5 Dat consument 1 louter in dienst is gegaan om een hypothecaire geldlening te kunnen verkrijgen en dat zij niet de intentie had langer werkzaam te zijn kan zij weerleggen. Op 26 april, 14 september, 9 december 2022, 1 februari 2023 heeft consument 1 gesolliciteerd naar diverse functies in dienstverband. Op die momenten was nog niet bekend dat er een nieuwbouwproject in de verkoop zou gaan en een hypothecaire geldlening was op dat moment dan ook niet nodig.

3.6 De consumenten stellen verder dat de bank in strijd heeft gehandeld met het beginsel van hoor en wederhoor. Zij heeft de consumenten niet in de gelegenheid gesteld om te reageren op de door de directeur aangeleverde documenten maar is zij gelijk overgegaan tot opname in de registers.

Het verweer

3.7 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De opname van de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR, het Incidentenregister en het EVR is terecht en proportioneel. Beide consumenten waren, hoewel in een andere rol, betrokken bij hypotheekfraude (oplichting door middel van het opzetten van een gefingeerd dienstverband), misleiding en valsheid in geschrift. Beide consumenten hadden het opzet om de bank te misleiden. Dat consument 2 geen contractspartij is, is daarbij niet relevant. De gedragingen van de consumenten vormen een bedreiging voor de continuïteit en de integriteit van de bank en de financiële sector als geheel. De door de bank getroffen maatregelen dienen ter bescherming daarvan. Aan de eisen voor het mogen verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens is voldaan.

Ten aanzien van de subsidiariteit en proportionaliteit stelt de bank zich op het standpunt dat aan deze vereisten is voldaan. De bank acht het van belang andere financiële instellingen te waarschuwen voor het handelen van de consumenten. Er is geen lichtere maatregel dan opname van hun persoonsgegevens in het EVR. Dat andere financiële instellingen moeten worden gewaarschuwd blijkt uit de omstandigheid dat consument 1 -vermoedelijk- hetzelfde 'trucje' probeerde uit te halen bij aanvraag 2. De consumenten hebben geen belangen aangevoerd waaruit zou moeten volgen dat zij onevenredig in hun belangen worden geschaad. De opzegging van de lening is terecht en kan niet als een zwaarwegend belang in het voordeel van de consumenten worden beschouwd.

Evenmin kan het feit dat consument 1 de lening niet kan oversluiten naar een andere bank en wellicht een woning zal moeten huren als zwaarwegend belang worden gezien. Dit is het gevolg van het handelen van de consumenten. Dat consument 1 stelt dat de bank geen schade heeft geleden en dat consument 1 financieel stabiel is, speelt geen rol bij de beoordeling van de proportionaliteit van de registraties, nu deze erop gericht zijn de financiële sector te beschermen tegen fraudeurs als de consumenten. Het handelen van de consumenten is dermate ernstig en repetitief dat niet lichtzinnig tot verwijdering van de registraties kan worden overgegaan.

- 3.8 Tot slot merkt de bank op dat zij haar conclusie, dat de consumenten betrokken waren hypotheekfraude met bewijzen, heeft onderbouwd. De consumenten hebben echter nagelaten hun betwistingen te onderbouwen. Veelal beroepen zij zich op de procedurele gang van zaken tijdens en na het onderzoek waar zij zich niet in kunnen vinden. De bank vindt dat zij correct heeft gehandeld.

4. De beoordeling van het geschil

Opmerkingen vooraf

- 4.1 Voorafgaand aan de beoordeling van de klacht merkt de commissie het volgende op.
- 4.2 Ten eerste is er sprake van een lijvig dossier. Vandaar dat deze uitspraak een andere opbouw heeft dan bij Kifid-uitspraken gebruikelijk is. Partijen hebben daarnaast over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en op elkaars standpunten gereageerd. De commissie richt zich in haar uitspraak tot de kern van de door de consumenten ingediende klachten. De standpunten van partijen zijn hierboven weergegeven zoals partijen deze in de procedure naar voren hebben gebracht. Waar nodig zullen deze in het hiernavolgende (ook) nog worden vermeld. In de beoordeling wordt niet ingegaan op de argumenten die de kern van de vermelde klachten niet raken. Dit neemt niet weg dat de commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.
- 4.3 Verder vinden de consumenten dat (sommige) medewerkers van de bank die bij deze zaak betrokken waren de bankierseed hebben geschonden. De commissie is niet bevoegd om over die klachtonderdelen te oordelen en laat deze klacht daarom buiten beschouwing.

Waar moet de commissie over oordelen?

- 4.4 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en zonder een registratie in de Gebeurtenissenadministratie niet kan bestaan, zal de commissie ook beoordelen of die registratie in stand kan blijven. Verder dient de commissie te beoordelen of de bank de lening mocht opzeggen.

- 4.5 Eerst zal het juridisch kader worden geschetst waarna de klachten aan de hand van dit toetsingskader zal worden beoordeeld.

Inleiding: over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 4.6 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor zes jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in.
- 4.7 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.
- 4.8 De bank kan daarnaast besluiten om andere 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 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.
- 4.9 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

Het juridisch kader

- 4.10 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
- 4.11 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021, hierna: "het PIFI", de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
- 4.12 Daarnaast moet(en) de vastgestelde gedraging(en) een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.

¹ Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018- 377.

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als een strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Dit betekent met andere woorden dat een persoon door een strafrechter veroordeeld zou kunnen worden voor een strafbaar feit. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist (hierna: het criterium van de Hoge Raad).²

De verdere beoordeling

- 4.13 De commissie toetst hierna eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan. Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.
- 4.14 De standpunten van partijen en hun argumenten daarvoor zijn weergegeven onder 3.1 en verder (voor de consument) en 3.7 en verder (voor de bank). De commissie zal deze standpunten en argumenten – met inachtneming van het onder 4.2. overwogene – hier niet herhalen en verwijst naar de hiervoor genoemde passages.
- 4.15 De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in verband met (betrokkenheid bij) hypotheekfraude (het opzetten, dan wel meewerken aan een fictief dienstverband met als doel het kunnen aanvragen en verkrijgen van een hypothecaire geldlening). Volgens de bank kunnen de gedragingen van de consumenten als oplichting in de zin van artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht (Sr) en/of valsheid in geschrift in de zin van artikel 225 Sr worden gekwalificeerd. Omdat er in dit geval strafrechtelijke persoonsgegevens worden verwerkt, moet zijn voldaan het criterium van de Hoge Raad (zie 3.12). De consumenten betwisten dat zij hypotheekfraude hebben gepleegd. Consument 1 stelt verder dat haar intenties goed waren en dat zij de bank nooit heeft willen benadelen. De commissie zal hierna beoordelen of er is voldaan aan het criterium van de Hoge Raad.

Er is sprake van risicovol handelen

- 4.16 De commissie maakt met name uit de stelling van consument 1 op dat haar intenties goed waren althans dat zij onzorgvuldig is geweest, maar dat zij niet het oogmerk (hierna: opzet) had om de bank op te lichten. Dit geldt ook voor de gedragingen en standpunten van consument 2 met betrekking tot de door hem met de werkgever gevoerde correspondentie. Om vast te kunnen stellen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) oplichting en/of valsheid in geschrift (en dus om te mogen registreren) is opzet, al dan niet in voorwaardelijke zin, bij de betrokken vereist.

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

Nu de consumenten met zoveel woorden betwisten het opzet te hebben gehad om fraude te plegen zal de commissie op een andere manier moeten vaststellen of hiervan sprake is, en wel in die zin of er sprake is van zodanig risicovol handelen dat sprake is van voorwaardelijk opzet in juridische zin.

Juridisch kader voorwaardelijk opzet

- 4.17 De commissie overweegt dat voorwaardelijk opzet op een bepaald gevolg aanwezig is indien de betrokkene willens en wetens de aanmerkelijke kans op het desbetreffende gevolg heeft aanvaard. Met andere woorden: is er in dit geval voor een constructie gekozen (met valse stukken) waarbij de consumenten bewust de kans hebben aanvaard dat deze als fraudeleus handelen als hierboven bedoeld onder 4.15 kan worden gekwalificeerd? Waarbij als gevolg hiervan de lening op frauduleuze wijze, tot stand is gekomen.
- 4.18 Of in een concreet geval sprake is van voorwaardelijke opzet zal, indien de verklaringen van de betrokkene(n) geen inzicht geven omtrent hetgeen ten tijde van de gedraging in de betrokkene(n) is omgegaan, afhangen van de feitelijke omstandigheden van het geval, waarbij de aard van de gedragingen en de omstandigheden waaronder deze zijn verricht van belang zijn. Bepaalde gedragingen kunnen naar hun uiterlijke verschijningsvorm worden aangemerkt als zozeer gericht op een bepaald gevolg dat het - behoudens contra-indicaties - niet anders kan zijn dan dat verdachte de aanmerkelijke kans op het betreffende gevolg heeft aanvaard.³

Beoordeling voorwaardelijk opzet

- 4.19 Omdat in dit geval de verklaringen van de consumenten geen inzicht geven in hetgeen ten tijde van de gedragingen in hun is omgegaan, zal (voorwaardelijk) opzet op een andere manier moeten worden vastgesteld. Hoewel de consumenten stellen geen opzet te hebben gehad, laten de uiterlijke verschijningsvormen van, met name consument 2, iets anders zien. Consument 1 moet van de gedragingen van consument 2 hebben geweten en is dus eveneens betrokken bij valsheid in geschrift. Bij haar vaststelling dat sprake is van (voorwaardelijk) opzet gaat de commissie uit van de volgende feiten en omstandigheden.
- 4.20 Om te beginnen zijn er de diverse verklaringen van de directeur over (de totstandkoming van) het niet bestaande dienstverband. Kort samengevat heeft de directeur verklaard dat consument 1 nooit bij hem in dienst is geweest en dat het dienstverband een vrienden-dienst was voor consument 2. De directeur wilde de consumenten helpen en consument 2 heeft de kosten voor het zichtbaar maken van het dienstverband aan de directeur betaald. Dit blijkt onder andere uit de e-mailcorrespondentie tussen de directeur en de bank van 20 februari 2023.

³ Zie HR 25 maart 2003, ECLI:NL:HR:2003:AE9049, r.o. 3.6.

4.21 Verder heeft de directeur op 22 februari 2023 de bank per e-mail het volgende geschreven.

“Er moet iets van mijn hart, mevrouw heeft nooit voor ons gewerkt. Excuus dat ik aan de telefoon hier onduidelijk over ben geweest. De verklaringen die u stuurde zijn door mij ondertekend maar zijn nooit in werking gegaan omdat mevrouw niet bij ons heeft gewerkt. Ik dacht [naam consument 2] een dienst te bewijzen maar ik kom tot de conclusie dat ik verkeerd heb gehandeld. Hiervoor bied mijn excuus aan. ik heb hem verteld dat ik niet meer ga liegen en dat hij zelf zijn problemen moet oplossen. nogmaals excuus voor de verwarring van mijn kant.”

4.22 Ten tweede is er het Whatsappgesprek tussen consument 2 en de directeur d.d. 28 december 2020 waarin wordt geschreven over een dienstverband voor maar één maand, de maand januari. Consument 2 vervolgt het gesprek met de opmerking: ‘Ik zou graag iets voor je terug willen doen, bijvoorbeeld een vacaturesysteem opzeggen of iets’ (bedoeld zal zijn opzetten). Het Whatsappgesprek is hieronder weergegeven.

“[28-12-2020 16:26:16] [naam consument 2]: Hi [naam directeur], betreft de loondienstbaan. Kan ik alles vanaf mijn kant regelen met contract en vaststellingsovereenkomst etc? Of wil je even overleggen wat de beste manier voor jou is. Het zal voor 1 maand zijn, de maand januari. k hoor graag wat je wilt, ik kan je alles mailen maar even bellen is ook prima.

[28-12-2020 16:27:34] [naam consument 2]: Ik zou graag iets voor je terug willen doen, bijvoorbeeld een vacature systeem opzeggen of iets. Laat maar weten; ik sta altijd voor je klaar!”

4.23 Ten derde zijn in het dossier e-mails tussen consument 2 en de directeur aanwezig die erop duiden dat consument 2 de stukken aanleverde die nodig waren om het dienstverband bij werkgever 1 administratief zichtbaar te maken. In het dossier zijn bijvoorbeeld drie versies van de arbeidsovereenkomst aanwezig.⁴ Deze zijn allen op 4 of 5 januari 2021 door consument 2 bij de directeur aangeleverd en door consument 1 ondertekend en ge(ante)dateerd op 28 december 2020. Ook heeft consument 2 bij zijn e-mail van 4 januari 2021 aan de directeur de door consument 1 ondertekende opzegbrief d.d. 25 januari 2020 (bedoeld zal zijn 2021) bijgevoegd.⁵ De Whatsappgesprekken en de e-mails zijn opgenomen in het dossier. De commissie verwijst hiernaar.

4.24 Daarnaast wijst de commissie op het navolgende Whatsappgesprek tussen 22 en 27 januari 2021 tussen de directeur en consument:

“[22-01-2021 08:50:32] [naam consument 2]: Goedemorgen [naam directeur], kunnen wij vandaag even contact hebben om de laatste dingen te regelen? Ik hoor het graag!”

[25-01-2021 11:32:30] [naam consument 2]: Hi [naam directeur], klopt het dat je vandaag het loonstrookje verwacht? Ik hoor het graag, dan kunnen wij de hypotheek aanvraag indienen.

[25-01-2021 11:39:12] [naam directeur]: Ik vraag het straks na

[25-01-2021 15:50:31] [naam directeur]: De accountant wacht op het loon administratie buro

[25-01-2021 16:23:34] [naam consument 2]: Oke, wanneer denk je hem te ontvangen?

[25-01-2021 17:33:46] [naam directeur]: Ik heb hem gesproken en hij vertelde dat er aan gewerkt word ik verwacht morgt

⁴ De accountant drong er bij de directeur op aan om de functie te wijzigen en om consument 1 bij een ander bedrijf van de directeur in dienst te laten treden en is de arbeidsovereenkomst een aantal keer gewijzigd in verband met fouten.

⁵ In de opzegbrief geeft consument 1 aan dat zij haar werk niet kan combineren met haar eigen bedrijf en het gezinsleven.

[25-01-2021 17:33:58] [naam consument 2]: Ok dank!

[26-01-2021 15:32:58] [naam consument 2]: Heb je hem toevallig al ontvangen?

[26-01-2021 18:56:55] [naam directeur]: Ik heb nog niets gezien morgenochtend bel hem even

[26-01-2021 18:59:17] [naam consument 2]: Dankjewel

[27-01-2021 13:39:06] [naam directeur]: afbeelding weggelaten

[27-01-2021 13:39:37] [naam consument 2]: Yes !!!!

[27-01-2021 13:40:01] [naam consument 2]: Heel blij mee

[27-01-2021 13:40:25] [naam directeur]: Goed om mensen blij te maken, succes

[27-01-2021 13:42:35] [naam consument 2]: Zie alleen twee foutjes, M.V. [achternaam consument 1] moet V.M. [achternaam consument 1] zijn en burg. staat moet gehuwd zijn, of jij moet meer weten dan ik weet :) (...)"

- 4.25 Ook is er het UWV-verzekeringsoverzicht van 30 januari 2023 waaruit blijkt dat consument 1 alleen in januari 2021 in dienst is geweest.
- 4.26 Voorts is er de factuur d.d. 28 januari 2021 van werkgever 1 aan het bedrijf van consument 2 voor 'coachingswerkzaamheden'. Het bedrag op de factuur was nagenoeg gelijk aan de kosten die de werkgever 1 voor het dienstverband van één maand heeft moeten maken. Daarop volgt op 29 januari 2021 de loonbetaling van werkgever 1 aan consument 1.
- 4.27 Tot slot is er het feit dat consument 1 de bank – voor het ondertekenen van de offerte en het verstrekken van de lening – er niet van op de hoogte heeft gesteld dat zij niet meer beschikte over het dienstverband en het inkomen waarmee zij de lening heeft aangevraagd.

De stellingen van de consumenten zijn evident onjuist

- 4.28 Hoewel de consumenten ontkennen dat zij fraude, (valsheid in geschrift) hebben gepleegd, gaat de commissie niet mee in het door hen geschetste alternatieve scenario. Zij hebben hun verklaringen over hoe het volgens hen zou zijn gegaan, niet onderbouwd met verifieerbare informatie, zodat deze worden gepasseerd. Niet is gebleken dat het Whatsappgesprek dat consument 2 op 28 december 2020 heeft gevoerd zag op een dienstverband tussen consument 2 en werkgever 1. De verklaring en uitleg van de consumenten over dit gesprek acht de commissie niet aannemelijk. Als dit werkelijk zo zou zijn, dan zou consument 2 salaris hebben ontvangen voor de door hem verrichte werkzaamheden en dan zou er ook geen aanleiding zijn geweest de directeur een wederdienst aan te bieden.
- 4.29 Voorts is er het UWV-verzekeringsbericht waaruit blijkt dat consument 1 alleen werkzaam was in januari 2021. Bewijs dat dit anders was, is niet voorhanden. Dat het in het bericht van 4 januari 2021 genoemde bedrag dat consument 2 aan de directeur heeft betaald zou hebben gezien op betaling van de factuur van de door de directeur in het verleden verrichte coachingswerkzaamheden, is door de consumenten niet aangetoond en door de directeur niet bevestigd. Daarbij heeft de directeur tegenover de bank verklaard dat "deze factuur is opgesteld om de kosten voor het loondienstverband van mevrouw [naam consument 1] te dekken".

Gelet op de mails van consument 2 aan de directeur van 4 januari 2021 (zie 4.23) en het Whatsappgesprek d.d. 27 januari 2021 (zie 4.24) vindt de commissie het geschetste scenario ook niet aannemelijk. Het is bovendien opvallend dat het bedrag op de factuur nagenoeg overeenkwam met de kosten die de werkgever voor het dienstverband van consument 1 moest maken voor de eerste maand. Dat de consumenten na de beëindiging van het dienstverband nog heeft gesolliciteerd toont niet aan dat zij de intentie had dat zij langer werkzaam wilde zijn bij werkgever 1. Het toont slechts aan dat zij heeft gesolliciteerd.

- 4.30 De commissie stelt voorts vast dat consument 2, als partner van een werknemer, alle documentatie voor het dienstverband tussen werkgever 1 en consument 1 opstelt, terwijl niet is gebleken dat hij op enige manier (officieel) aan werkgever 1 verbonden was. Ook het feit dat alle correspondentie over het dienstverband tussen werkgever 1 en consument 1 verliep via consument 2 is opmerkelijk. Ook indien consument 1 door consument 2 aan werkgever 1 was voorgedragen/voorgesteld had het voor de hand gelegen dat consument 1 hier zelf met de directeur over zou corresponderen.

Er is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) hypotheekfraude/valsheid in geschrift

Alle hiervoor genoemde feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden voor de commissie tot de conclusie dat consument 2 (in samenwerking met de directeur) een dienstverband heeft geconstrueerd. Dit geconstrueerde dienstverband is door consument 1 bij de aanvraag gebruikt om tegenover de bank aan te tonen dat zij voor langere tijd over inkomen zou beschikken. Daarbij hebben consumenten het in 4.18 genoemde risico genomen. Deze gedraging is te kwalificeren als valsheid in geschrift in de zin van artikel 225 lid 2 Sr. Gelet op het feit dat consument 1 alle versies van de arbeids-overeenkomst en een opzegbrief heeft ondertekend, én ook het feit dat de consumenten alles gezamenlijk deden tijdens het adviestraject duidt erop dat consument 1 hiervan moet hebben geweten. Dat de consumenten hierbij volledig te goeder trouw en in alle onschuld – denkend dat op deze wijze een lening kan worden verkregen – zouden hebben gehandeld, zoals zij met name ter zitting naar voren hebben gebracht, is voor de commissie niet goed voorstelbaar. Met name geldt dat consument 1, die kennelijk beschikt over een zodanig opleidingsniveau, zich rekenschap had moeten geven van het ongeoorloofde karakter van deze leningaanvraag. Maar ook consument 2 moet zich hebben gerealiseerd dat het door hem geconstrueerde dienstverband het in 4.18 genoemde risico op zou kunnen leveren.

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

- 4.31 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten voldoet aan de eerste vereisten voor opname in het EVR. Zo is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) hypotheekfraude.

Omdat de betrokkenheid van de consumenten bij dit Incident in voldoende mate vast staat en voornoemde gedragingen van de consumenten een bedreiging vorm(d)en voor de bank en de financiële sector als geheel, is voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage). Dat consument 2 geen contractuele relatie had met de bank staat in dit geval niet in de weg aan de bevoegdheid van de bank om zijn persoonsgegevens te registreren. Gelet op artikel 6 lid 1 (f) van de AVG moet de bank een gerechtvaardigd belang hebben om persoonsgegevens te verwerken. Het tegengaan van fraude wordt in overweging 47 van de AVG aangemerkt als een gerechtvaardigd belang om het recht op privacy in te perken.⁶

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

- 4.32 Bij de verwerking van persoonsgegevens moeten het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen.
- 4.33 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 in dit geval om andere banken erop te attenderen dat de consumenten in het verleden betrokken waren bij hypotheekfraude. 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.
- 4.34 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registraties en de duur daarvan proportioneel is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene(n) (hier: de consumenten) meewegen⁷ Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan dat van de bank.
- 4.35 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 consumenten in het EVR zijn opgenomen. Zij hebben zich immers schuldig gemaakt aan (betrokkenheid bij) hypotheekfraude en/of valsheid in geschrift. Dit zijn ernstige vergrijpen. Andere financiële instellingen worden hiervoor gewaarschuwd als de consumenten een nieuw financieel product aanvragen.

⁶ "(47) (...) De verwerking van persoonsgegevens die strikt noodzakelijk is voor fraudevoorkoming is ook een gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke in kwestie. (...)"

⁷ Zie artikel 5.2.1 van het PIFI.

Proportionaliteit: de registratietermijn moet worden verkort tot vijf jaar

- 4.36 Bij het vaststellen van de registratieduur dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.⁸ 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 consumenten hebben gedaan).⁹ Uiteindelijk gaat het om het wegeven van de gevolgen die de registratie voor de consument heeft ten opzichte van het belang van de financiële sector om gewaarschuwd te worden voor en beschermd te worden tegen dergelijk strafbaar handelen.¹⁰

Gelet op de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht overweegt de commissie dat zij een registratietermijn van vijf jaar in dit geval passend vindt. Voor dit oordeel acht de commissie de volgende omstandigheden van belang.

- 4.37 De bank is bij het bepalen van de duur van de registratie uitgegaan van 8 jaar als uitgangspunt. Omdat de consumenten geen feiten en omstandigheden hebben aangevoerd die volgens de bank tot een verkorting moeten leiden, heeft de bank de duur van 8 jaar aangehouden. De Commissie van Beroep van Kifid heeft onlangs geoordeeld dat deze zienswijze van banken in strijd is met de AVG.¹¹ Gelet op hetgeen hiervoor in 4.36 uiteen is gezet en rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, is de commissie daarentegen van oordeel dat een registratieduur van vijf jaar voor beide consumenten proportioneel is. Duidelijk is dat consument 2 de documenten vervaardigde die consument 1 bij de aanvraag heeft ingediend en dus dat deze documenten als vals zouden kunnen worden gekwalificeerd. Consument 1 wist, dan wel behoorde te weten, dat deze informatie voor de bank essentieel was voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag en de hoogte van de te verstrekken lening alsook het kredietrisico. Deze gedragingen van de consumenten pleiten voor een lange registratieduur want het gaat om ernstige vergrijpen. Hier staat echter tegenover dat de registraties niet op zichzelf staan. De bank heeft immers ook de lening opgezegd en de consumenten moeten, waarschijnlijk, hun woning verkopen. Zij worden dus direct en concreet geconfronteerd met de (ingrijpende) gevolgen van hun handelen. De commissie heeft ter zitting de overtuiging gekregen dat de consumenten een dergelijke gedraging niet weer zullen begaan. De ingrijpende gevolgen én de overtuiging maken dat de commissie tot een andere belangenafweging komt dan de bank en daarmee tot een andere registratieduur. Daarbij neemt de commissie ook in aanmerking dat consument 1 heeft erkend dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld en dat zij anders had moeten handelen dan zij heeft gedaan.

⁸ Vergelijk Hof Den Bosch 4 februari 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:442, r.o. 3.18 en Hof Den Bosch 1 november 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:4848, r.o. 8.6.4 en CvB Kifid 2024-0001 onder 5.10.

⁹ Zie punt 39 van de considerans van de Algemene verordening gegevensbescherming, alsmede art. 5 lid 1, onder c, van deze verordening

¹⁰ GC Kifid . 2023-0032, r.o. 3.15.

¹¹ Zie CvB Kifid 2024-0001 onder 5.10

De commissie ziet dit als een impliciete schulderkenning. De stelling van consument 1 dat zij altijd aan haar betalingsverplichtingen heeft kunnen voldoen acht de commissie niet relevant.

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

- 4.38 Gelet op het voorgaande mogen ook de registraties in het Incidentenregister worden gehandhaafd. De duur van deze registraties 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

- 4.39 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem 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. 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.
- 4.40 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 consumenten niet langer gebruik kunnen 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 consumenten in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, worden de consumenten dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet door deze interne registraties belemmerd in hun mogelijkheden om met een andere financiële instelling een relatie aan te gaan.

De opzegging van de lening door de bank

- 4.41 De bank heeft de klantrelatie met de consument 1 op 17 april 2023 opgezegd op grond artikel 11.1 en 11.22 van de Algemene Bepalingen. De bank verwijst bij de bespreking van de opzegging in het verweerschrift naar artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. De Algemene Bankvoorwaarden zijn in dit geval echter niet van toepassing.

Gelet op het feit dat de bank (i) eerder in het verweerschrift heeft verwezen naar artikel 11.1 en 11.22 van de Algemene Bepalingen, (ii) schrijft dat deze artikelen van toepassing zijn, en (iii) deze bepalingen gaan over het opeisen van de lening, gaat de commissie er vanuit dat de bank gebruik heeft gemaakt van haar contractuele opzegbevoegdheid in artikel 11. In artikel 11 lid 1 en lid 22 van de algemene bepalingen is het volgende bepaald:

“Opeisbaarheid

De Schuld is in de volgende gevallen - zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is - onmiddellijk volledig opeisbaar:

1. als de Schuldenaar bij aanvraag van de lening dan wel op enig moment na het aangaan van de lening onvoldoende of onjuiste gegevens heeft verstrekt, zodanig dat Florius bij 'kennis van de luiste gegevens de Lening niet of niet op de overeengekomen voorwaarden zou hebben verstrekt.

(...)

22. bij een andere omstandigheid waardoor redelijkerwijs van Florius niet kan worden verlangd, dat de Lening op de overeengekomen voorwaarden wordt gecontinueerd.”

- 4.42 Consument 1 vordert herstel van de bancaire relatie. Zij erkent dat zij verkeerd heeft gehandeld maar zij stelt eveneens dat dit voortkwam uit onwetendheid en dat haar intenties goed waren. Zij stelt zich op het standpunt dat de bank ten onrechte de klantrelatie heeft opgezegd en de lening heeft opgeëist. Gelet op het feit dat de commissie eerder in de uitspraak heeft vastgesteld dat de consumenten zich schuldig hebben gemaakt aan valsheid in geschrift (art 225 lid 2 Wetboek van Strafrecht), is zij van oordeel dat de omstandigheden die aan de opzegging ten grondslag liggen voldoende aanleiding gaven om tot beëindiging van de klantrelatie over te gaan en de lening op te eisen. Vertrouwen en integriteit vormen de basis voor een bancaire relatie. Het moge duidelijk zijn dat de bank haar vertrouwen in consument 1 heeft verloren en dat zij daarom de klantrelatie met haar heeft opgezegd. Gelet op de conclusie naar aanleiding van het fraudeonderzoek van de bank is het naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank gebruik heeft gemaakt van de contractueel overeengekomen opzeggingsbevoegdheid.
- 4.43 De consumenten hebben de bank (via het Kifid) verzocht of zij wil instemmen met een terugbetalingstermijn van een jaar nadat het Kifid uitspraak heeft gedaan. De bank heeft hierop geantwoord dat zij op zorgvuldige wijze gebruik zal maken haar contractuele opzegbevoegdheid en dat zij daarbij een redelijk termijn in acht zal nemen. Executieverkoop zal een ultimatum remedium zijn en dit zal in overleg met consument 1 gebeuren. De bank heeft geen termijn genoemd.
- 4.44 De commissie bepaalt dat de bank mede in het belang van het welzijn van de kinderen van de consumenten niet eerder dan een jaar nadat het Kifid haar uitspraak aan partijen heeft verstuurd de lening mag opeisen. Door de consumenten één jaar – na de uitspraak – de tijd te geven om de lening af te lossen, hebben zij voldoende tijd om dit te doen.

Het onderzoek van de bank is zorgvuldig uitgevoerd

- 4.45 De consumenten hebben verder nog naar voren gebracht dat het onderzoek van de bank onzorgvuldig was. De commissie gaat hier niet in mee. Consument 1 heeft met de ondertekening van de offerte de bank toestemming gegeven onderzoek te doen naar haar dienstverband bij werkgever 1. De bank heeft van deze contractuele bevoegdheid gebruik gemaakt.

De bank heeft consument 1 op 13 februari 2023 geïnformeerd dat zij hier onderzoek naar zou doen. Hoewel de consumenten vinden dat de bank geen hoor en wederhoor heeft toegepast, laat de feitelijk gang van zaken anders zien. De bank heeft consument 1 steeds weer laten reageren op de informatie die de bank bekend is geworden. Consument 1 schrijft in haar e-mail van 1 maart 2023 zelfs dat ze het waardeert dat de bank hoor en wederhoor toepast. In het verlengde hiervan hebben de consumenten gesteld dat de bank de directeur heeft geprovoceerd door het gespreksverslag van 30 maart 2023 toe te zenden. Dit terwijl de consumenten dit verslag niet hebben goedgekeurd. De commissie stelt vast dat de directeur van de vennootschap waarmee het – fictief – dienstverband zou zijn aangegaan weken voordat hij het gespreksverslag ontving een bekennende verklaring heeft afgelegd. Dat hij het Whatsappgesprek, de e-mailcorrespondentie en de daarbij behorende documenten pas later heeft toegezonden is gelegen in het feit dat hij de consumenten de kans wilde geven open kaart te spelen. Met het gespreksverslag van 30 maart 2023 werd duidelijk dat de consumenten van deze mogelijkheid geen gebruik hebben gemaakt waarop de directeur zijn bewijs heeft overgelegd. De commissie oordeelt dat de bank tijdens het onderzoek zorgvuldig heeft gehandeld. Het enkele feit dat de consumenten het gespreksverslag niet hebben ondertekend, doet daar niet aan af.

Ambtshalve toetsing

- 4.46 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen zoals weergegeven onder 4.43 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

5. De beslissing

De commissie beslist dat:

1. de bank de registratieduur van de externe registraties (EVR en Incidentenregister) voor beide consumenten dient te verkorten tot vijf jaar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
2. de bank de lening niet eerder dan een jaar na de datum van deze uitspraak zal opeisen;
3. het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 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

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.

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.