

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0758

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	3 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Defam B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met het aanpassen van een bankafschrift bij een kredietaanvraag heeft Defam de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister alsmede voor acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. De consument vordert o.a. verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers, althans verkorting van de registratieduur. De commissie is van oordeel dat Defam de persoonsgegevens in alle registers mocht opnemen en dat de registratieduur proportioneel is. De vorderingen worden afgewezen.

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; 2) het verweerschrift van Defam; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Defam; 5) de brief met bijlagen van 25 april 2024 van (de gemachtigde van) de consument aan Defam en 6) de reactie daarop van Defam van 13 mei 2024.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. mevrouw D. Binboga-Ozkurt, jurist bij DAS. Namens Defam waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], Senior Legal Counsel en de heer drs. [naam 2], Senior Adviseur Klachtenmanagement.
- 1.3 De consument en Defam 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 december 2022 heeft de consument contact gehad met Kredietenunie (hierna: de adviseur). De adviseur heeft op 12 december 2022 het volgende aan de consument gemaild:

Hartelijk dank voor de aangeleverde bankafschrift. Hier haalt de bank veel informatie uit.

Ik heb er naar gekeken en zie het volgende waar de bank vragen over gaat stellen.

- Bankrekening staat op 2 namen: [naam consument] en [naam partner]. Bij de eerste aanvraag heeft u aangegeven **Alleenstaand** te zijn. Ook al bent u niet getrouwd maar woont u samen (ingeschreven op zelfde adres, gezamenlijke huishouden) dan moet de aanvraag op beide namen en moeten beide ondertekenen*
- Op 23-11 maakt u over aan [naam partner] €1.200 met omschrijving : huur, verzekering enz. Als zij de huur betaald dan voert u een gezamenlijke huishouden*
- Op 23-11 betaling aan St. beheer derdengelden [naam incassobureau] van €100. Dit is een incassobureau*
- Op 24-11 betaling aan [naam incassobureau] van €18,39. Dit is een incassobureau*
- Op 25-11 maakt u over aan [naam] €325 met omschrijving Maandelijks huur. Waarvoor is dit?*

Met een incassobureau gaat de bank de aanvraag afwijzen. We kunnen eventueel een bankafschrift gebruiken van 27-11 t/m 27-12 als u geen betaling doet aan een incassobureau.

Alleen dan zal het niet alleen op uw naam kunnen. Partner moet mee tekenen en inkomen hebben en stukken aanleveren (legitimatie, loonstrook + bankafschrift).

Indien u samen wilt tekenen dan heb ik gegevens nodig van [naam partner] om een BKR toetsing te doen. Graag een loonstrook om ook haar inkomen vast te stellen.

- 2.2 Op 27 december 2022 heeft de consument, samen met zijn toenmalige partner, via Becam (hierna: de kredietbemiddelaar) een krediet van € 15.000,- aangevraagd bij Defam. In het kader van de beoordeling van de kredietaanvraag zijn door de kredietbemiddelaar verschillende documenten, waaronder een bankafschrift van de betaalrekening van de consument en zijn partner bij ING Bank N.V. over de periode 20 november 2022 tot en met 20 december 2022, ingediend bij Defam.
- 2.3 Bij Defam is twijfel ontstaan over de echtheid van het ingestuurde bankafschrift omdat de optelsom van de totalen bovenaan het afschrift bij saldo oud en nieuw en de totaalsom van de afschrijvingen niet klopte. Vervolgens is tussen 5 januari 2023 en 16 januari 2023 zowel telefonisch als via e-mail contact geweest met de consument, waarin werd gemeld dat Defam twijfels had over de authenticiteit van het aangeleverde bankafschrift. De consument heeft verklaard geen aanpassingen te hebben aangebracht op het betreffende bankafschrift. Hierop heeft Defam de consument verzocht om het originele bankafschrift over dezelfde periode aan te leveren. Vervolgens heeft de consument een bankafschrift over de periode 20 november 2022 tot en met 25 december 2022 aangeleverd.

Uit de vergelijking tussen de twee bankafschriften blijkt dat er verschillende afwijkingen zijn:

- het beginsaldo op 20 november 2022 blijkt te zijn aangepast; en
- bij vier transacties zijn aanpassingen gedaan: (i) de transactie op 23 november 2022 naar een incassobureau is verwijderd, (ii) de transactie van 23 november 2022 naar een onderwijsinstelling is verplaatst op het bankafschrift, (iii) de transactie van 24 november 2022 naar een (ander) incassobureau is verwijderd. Hiervoor is een andere transactie in de plaats gekomen en (iv) de transactie van 27 november 2022 naar een deurwaarderskantoor is in de omschrijving aangepast (de regel deurwaarder-incasso is verwijderd).

- 2.4 Defam heeft per brief van 16 januari 2023 aan de consument (en zijn toenmalige partner) medegedeeld dat zij op basis van deze gebeurtenissen de persoonsgegevens van de consument en de partner voor acht jaar heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR'). Ook is de kredietaanvraag afgewezen.
- 2.5 Defam heeft op 14 februari 2023 aangifte gedaan van deze fraude.
- 2.6 De consument heeft tegen de registraties bezwaar gemaakt en hierover een klacht ingediend bij Defam. Dit bezwaar is door Defam afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.7 Tijdens de hoorzitting bij Kifid heeft Defam zich bereid getoond om – gezien hetgeen ter zitting is verteld door de consument – de registratieduur te heroverwegen. Hierop heeft (de gemachtigde van) de consument per brief van 25 april 2024 aanvullende informatie aan Defam gestuurd. Vervolgens heeft Defam per brief van 13 mei 2024 de registratieduur in het EVR en het Incidentenregister verkort tot vijf jaar (tot 10 januari 2028). De registratieduur in het IVR heeft Defam niet verkort.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert verwijdering van de registraties uit de interne en externe registers, dan wel verkorting van de registratieduur. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de als gevolg van de registraties geleden schade; zijnde een bedrag van € 25.000,-.
- 2.9 Ter onderbouwing van deze vordering stelt de consument dat de registratie van zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers op onterechte gronden is geschied, althans dat de registraties buitenproportioneel zijn. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan.
- 2.10 Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor een registratie, omdat de gestelde feiten geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat niet in voldoende mate vaststaat dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan het vervalsen van het bankafschrift.

De consument heeft contact gehad met de adviseur en vervolgens is via de bemiddelaar een krediet aangevraagd bij Defam. Vaststaat dat er bij die aanvraag een gemanipuleerd bankafschrift is aangeleverd. Hoewel de consument geen verklaring heeft hiervoor, is hij niet betrokken geweest bij het aanpassen. In ieder geval heeft de consument nimmer de intentie gehad om Defam te misleiden. Juist vanwege zijn toekomstperspectief in de financiële sector zou de consument een dergelijke fout nimmer begaan. Hij ziet immers als geen ander in wat de ernst en consequenties ervan kunnen zijn. Dit zou de consument nooit hebben geriskeerd.

- 2.11 De opname in de registers is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van de consument. Hij wordt onevenredig in zijn belangen getroffen en de registraties hebben een grote impact op zijn leven. Hij ondervindt ernstige hinder door de registraties, in het bijzonder bij het vinden van werk. In verband hiermee heeft de consument het volgende gesteld:
- De consument volgt sinds september 2022 de opleiding Dual HBO Bachelor Financial Services Management; het betreft een werk-leren-traject. De totale kosten van de opleiding bedragen € 18.766,76. Vanwege een betalingsachterstand in de facturen is de opleiding op 13 februari 2024 on hold gezet. Zodra de achterstand (€ 3.945,80) is voldaan, kan de consument de opleiding weer hervatten. Wanneer dit niet snel genoeg gebeurt, loopt de consument het risico dat de opleiding definitief stopt. Omdat de kredietaanvraag is afgewezen en hij door de registraties geen krediet kan afsluiten, moet de consument zijn studie op een andere manier zien te bekostigen.
 - Naast de hbo-opleiding was de consument vanaf oktober 2022 via een detacheringsbureau werkzaam als Interim Professional in de financiële sector. De opdrachtgever (een financiële instelling), waar de consument gedetacheerd was, heeft de opdracht in oktober 2023 niet verlengd. Als reden gaf men aan dat de screening vanwege het verlengen van de arbeidsovereenkomst resulteerde in een 'hit'. Ook het detacheringsbureau heeft de overeenkomst met de consument beëindigd. De consument is sindsdien werkloos en ontvangt voor zes maanden (tot en met 26 september 2024) een Werkloosheidsuitkering (WW-uitkering).
 - De consument wordt door de registraties ernstig belemmerd bij het vinden van een (nieuwe) baan in de financiële sector. Zolang de registraties niet worden verwijderd, kan de consument bij zijn zoektocht naar een nieuwe baan als gevolg van een screening niet in dienst treden althans, niet geplaatst worden, terwijl er genoeg werkaanbod is. Zo is de consument in april 2024 in dienst getreden bij een ander detachingsbureau. Het was de bedoeling dat de consument zou starten bij een bank, maar uiteindelijk kon de consument niet geplaatst worden bij die bank vanwege een EVA (Extern Verwijzings Applicatie) hit. Wanneer de consument niet spoedig geplaatst kan worden bij een opdrachtgever, zal waarschijnlijk ook dit dienstverband eindigen.
 - De consument staat met de rug tegen de muur. Het meest vervelende is nog dat de consument vanwege het aanvaarden van een nieuwe baan verplicht was om zijn WW-uitkering te beëindigen.

Het niet aanvaarden van deze baan zou overigens ook geen optie zijn geweest, omdat hij in dat geval werk weigert hetgeen ook weer gevolgen heeft voor zijn WW-uitkering. Bovendien kan de consument gelet op zijn opleiding, achtergrond en werkervaring niet zonder meer buiten de financiële sector een baan vinden. De consument is nu 31 jaar. Vanwege de registratieduur heeft hij totaal geen toekomstperspectief meer voor een baan binnen de financiële sector. Daarnaast kan de consument door de registraties zijn droom om als zelfstandige Finance Professional te werken niet najagen. Ook kan hij door de registraties geen nieuwe financiële producten, zoals een hypotheek, afsluiten.

- Hoewel de consument de afgelopen jaren financieel gezien zeer kwetsbaar was, deed hij wel zijn best om een negatieve BKR-registratie te voorkomen. Tot de dag van vandaag is dat ook gelukt. De toekomst ziet er echter niet rooskleurig meer uit. Inmiddels heeft hij een huurachterstand en lopen de schulden alleen maar op. Hij heeft hier hulp voor gevraagd en wordt hierin begeleid door de gemeente/schuldhulpverlening.
- De consument heeft zowel privé als zakelijk een zeer turbulent jaar achter de rug vanwege alle omstandigheden met zijn ex-partner en het verlies van zijn baan. De consument is recentelijk gescheiden en is vader van drie (jonge) kinderen. Hij heeft naast diverse vaste lasten ook een alimentatieverplichting, ook al liep deze tijdelijk niet door in verband met de WW-uitkering. Hij vindt het bijzonder vervelend dat hij geen bijdrage kan leveren aan de onderhoudskosten van zijn kinderen. Na de scheiding is de consument noodgedwongen verhuisd. De consument wil zijn leven weer op de rails krijgen. Hij is al voldoende gestraft.

Het verweer

- 2.12 Defam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf

- 3.1 Defam heeft de persoonsgegevens van zowel de consument alsook zijn toenmalige partner geregistreerd in de interne en externe registers. Enkel de consument heeft hierover bij Kifid een klacht ingediend. Ter zitting heeft de consument bevestigd dat uitsluitend hij klaagt bij Kifid. De commissie zal in deze uitspraak dan ook enkel de registratie van de persoonsgegevens van de consument beoordelen.

Waar gaat deze zaak over?

- 3.2 De commissie dient te beoordelen of de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de diverse registers gerechtvaardigd zijn. De commissie zal daarbij beoordelen of de registraties juist zijn, proportioneel zijn en of de duur van de registraties proportioneel is.

Wat is het juridisch kader voor registratie van de persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekking kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen door raadpleging van het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen Defam maar ook de andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Defam voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers.¹
- 3.4 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd wanneer de registraties in overeenstemming zijn met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).
- 3.5 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene (in dit geval de consument) die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling (in dit geval Defam), alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat er sprake moet zijn van zodanige concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar alleen een verdenking is niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.²

Mocht Defam de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR?

- 3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat in het bankafschrift van de consument en zijn toenmalige partner wijzigingen zijn aangebracht. Dat blijkt uit de processtukken. Partijen verschillen erover van mening wie de aanpassingen in het bankafschrift heeft verricht. Defam heeft zich op het standpunt gesteld dat het de consument moet zijn geweest. De consument heeft dat betwist.

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

² HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

- 3.7 Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.5 is overwogen staat in deze zaak ter discussie of de feiten en omstandigheden die Defam heeft gesteld een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument het vervalste bankafschrift bij Defam heeft ingediend met het doel Defam ertoe te bewegen een lening aan hem te verstrekken. De bewijslast van die betrokkenheid ligt (in beginsel) bij Defam.
- 3.8 Defam heeft zich op het standpunt gesteld dat aan voornoemde maatstaf is voldaan en dat zij de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het EVR. De consument heeft met het overleggen van een gemanipuleerd bankafschrift gepoogd Defam te misleiden en te bewegen tot het beschikbaar stellen van een krediet van € 15.000,-. De aanpassingen op het bankafschrift zien op betalingen aan incassobureaus/deurwaarders. De consument had er alle belang bij om de geconstateerde aanpassingen te doen op zijn bankafschrift. Hierop werd hij al geattendeerd voor zijn kredietaanvraag door de adviseur. Het aanpassen van documenten valt onder valsheid in geschrifte (artikel 225 Wetboek van Strafrecht, hierna Sr), poging tot oplichting (artikel 326 Sr) en het niet naar waarheid verstrekken van gegevens (artikel 227a Sr). Deze strafbare feiten zijn een bedreiging voor de belangen van Defam en de financiële sector. De consument heeft ontkend dat hij het bankafschrift heeft aangepast, maar heeft nagelaten om enige verklaring te geven voor de onregelmatigheden. Bovendien heeft de consument als enige voordeel bij deze aanpassingen in het bankafschrift, aldus Defam.
- 3.9 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.10.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat Defam ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument het bankafschrift heeft vervalst. Vaststaat dat het bankafschrift is aangepast en dat het vervalste bankafschrift is ingediend bij Defam. De consument is de enige die belang had bij het indienen van dit vervalste afschrift. De commissie volgt niet de suggestie van de consument ter zitting dat misschien de bemiddelaar het afschrift heeft aangepast, nu niet licht valt aan te nemen dat een bemiddelaar daarbij belang zou hebben en daartoe zou overgaan. Relevant acht de commissie verder dat de consument geen enkele aannemelijke verklaring heeft gegeven voor de vervalsing van het ingediende bankafschrift. Gelet op het voorgaande is voldaan aan de hiervoor onder 3.5 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Voldoet de registratie in het EVR aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit?

- 3.11 Vervolgens toetst de commissie of Defam het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.³

³ Artikel 5.2.1 PIFI.

- 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 financiële instellingen 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. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.13 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de registratie en de duur daarvan *proportioneel* is. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet Defam 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 (hier: de consument) meewegen.⁴ Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan Defam 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 dit belang zwaarder weegt dan dat van Defam.
- 3.14 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie (vijf jaar), heeft Defam gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van Defam en de financiële sector. Dit belang weegt volgens Defam zwaarder dan het belang van de consument. Gezien de geconstateerde vervalsingen bij de kredietaanvraag heeft de consument er naar de mening van Defam bewust voor gekozen om op onjuiste financiële gegevens een krediet te verkrijgen. Tegenover de aard van deze gedraging, de grote mate van verwijtbaarheid, de vereiste integriteit van mensen werkzaam in de financiële sector (zoals de consument) en het ontbreken van openheid van zaken en inzicht in eigen handelen – welke omstandigheden wat Defam betreft voor een lange registratieduur pleiten – staat evenwel dat de consument nu aantoonbaar actief met zijn schulden aan de slag is. Om de consument meer uitzicht te geven op de toekomst, acht Defam een registratieduur van vijf jaar proportioneel. Defam ziet geen aanknopingspunten om de registratieduur nog verder te verkorten. Voor zover bekend heeft de consument gewoon toegang tot essentiële bankdiensten. Ook heeft de consument geen (schriftelijk) bewijs overgelegd dat hij via de detacheringsbureaus geen opdrachten (meer) krijgt vanwege de registraties. Met betrekking tot de opleiding is het onduidelijk wanneer de achterstand betaald moet zijn en daarmee kan niet worden ingeschat hoe reëel het is dat de consument de opleiding nog kan en gaat afronden; aldus Defam.

⁴ GC Kifid nr. 2016-302.

- 3.15 In overweging 2.11 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden weergegeven die hij naar voren heeft gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.
- 3.16 De commissie zal hierna toelichten waarom zij de registratie op zichzelf alsook de registratieduur van vijf jaar proportioneel vindt.
- 3.17 Voor de commissie weegt mee dat het handelen van de consument als ernstig is aan te merken; het plegen van valsheid in geschrifte is een ernstig vergrijp. Defam mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvraag heeft aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.⁵ Verder weegt voor de commissie zwaar dat de consument ook ter zitting bij herhaling geen openheid van zaken heeft gegeven, maar herhaaldelijk de vragen van de commissie niet dan wel ontwijkend heeft beantwoord en zijn betrokkenheid blijft ontkennen. De consument heeft ook geen enkel inzicht gegeven waaruit blijkt dat hij de ernst van zijn handelen inziet. Daarbij komt dat de consument zelf werkzaam is in de financiële sector en als geen ander moest weten welke gevolgen het vervalsen van documenten heeft.⁶ Dat zijn verzwarende omstandigheden.
- 3.18 De commissie begrijpt dat de consument ontdaan is door de registratie en dat de registratie nadelige gevolgen heeft dan wel kan hebben voor de consument. Zij is echter van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van Defam en de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van vijf jaar, zoals door Defam na herbeoordeling gehanteerd, in het onderhavige geval niet disproportioneel is. De commissie ziet geen aanleiding om tot een kortere duur van de registratie te komen. Wel merkt zij op dat, als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, de consument Defam dan kan vragen de registratie van zijn persoonsgegevens te heroverwegen.

Mocht Defam de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?

- 3.19 Gelet op het bovenstaande mag ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister worden gehandhaafd. 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 ook voor vijf jaar in het Incidentenregister blijven staan.

⁵ GC Kifid nr. 2022-0857.

⁶ GC Kifid nr. 2021-0404.

Mocht Defam de gegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

- 3.20 Defam heeft de persoonsgegevens van de consument ook, voor de duur van acht jaar, opgenomen in zijn interne registers, dat zijn de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Defam en de groep financiële ondernemingen waarvan Defam deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van Defam.
- 3.21 Omdat de registraties in de externe registers zijn toegestaan, zijn de interne registraties dat ook. Op de registratie in de interne registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude 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.
- 3.22 Ten aanzien van de duur van deze registraties, acht jaar, geldt dat de gevolgen minder verstrekend zijn dan die van de externe registraties. De interne registraties zijn zuiver intern zodat zij de consument, na afloop van de registraties in het EVR, niet in de weg zitten om financiële diensten bij een andere bank af te nemen. De commissie acht de duur van acht jaar daarom niet disproportioneel. De commissie ziet geen aanleiding om de duur van deze registraties in te perken, mede gelet op het interne karakter van deze registers.

Moet Defam een schadevergoeding aan de consument betalen?

- 3.23 De consument heeft een schadevergoeding van € 25.000,- van Defam gevorderd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de registraties terecht en proportioneel zijn, is er alleen al op die grond, en los van de vraag of de vordering voldoende onderbouwd is, voor het betalen van schadevergoeding door Defam aan de consument echter geen grond.

Conclusie

- 3.24 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van de registraties proportioneel is. Ook de vordering tot schadevergoeding kan niet worden toegewezen. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 april 2024, 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 april 2022, 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
 - a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - 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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (...)
3. (...)
4. (...)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
 - a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
 - b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
 - c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
 - a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 - b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
 - 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.

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 klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.