

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2013-226

d.d. 16 juli 2013

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in het kader van een hypotheekaanvraag opzettelijk een vervalst bankafschrift ingediend bij de bank met het doel de hypotheekaanvraagprocedure te versnellen. De bank heeft dit ontdekt en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Externe Verwijzingsregister van de SFH. Consument stelt zich op het standpunt dat deze maatregel niet in verhouding staat tot het door haar gepleegde feit. De Commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft toegelicht dat zij haarzelf en haar klanten dient te beschermen tegen alle gevaren die de veiligheid en integriteit van haar organisatie kunnen aantasten. Iemand die misbruik maakt van het financiële systeem door gefalsificeerde gegevens te overleggen wordt als een dergelijk gevaar aangemerkt. De Commissie ziet het vervalsen van een bankafschrift als een listige kunstgreep. Dat is iets anders dan een enkele leugen, waarbij het om woorden en niet om handelingen draait. De Commissie is van oordeel dat de bank heeft voldaan aan de opnamecriteria voor het Externe Verwijzingsregister zoals die zijn gedefinieerd in het Protocol. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 15 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene; en
- de brief van Consument met bijlagen d.d. 11 juni 2013.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 21 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument huurde een woning in [V]. Op 20 mei 2011 heeft zij deze woning gekocht.
- 2.2. Ter financiering van de woning heeft Consument op 8 september 2011 een hypothecaire geldlening bij Aangeslotene aangevraagd.
- 2.3. Op 17 september 2011 heeft Aangeslotene een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 159.320,- uitgebracht. Consument heeft de offerte voor akkoord ondertekend.
- 2.4. In het kader van de hypotheekaanvraag heeft Consument op 14 oktober 2011 verschillende werkgeversverklaringen, salarisstroken en bankafschriften overgelegd. Aangeslotene heeft de bankafschriften laten verifiëren door de uitgevende bank. Na verificatie is gebleken dat aan aantal mutaties op het bankafschrift met volgnummer X vervalst bleek te zijn. Waaronder de salarisstorting van 27 juli 2011 van [G].
- 2.5. Per brief van 14 oktober 2011 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld de hypotheekaanvraag af te wijzen in verband met het vermoeden van valsheid in geschrifte en daarmee poging tot oplichting bij het aanvragen van de financiering.
- 2.6. Op 26 oktober 2011 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat zij haar personalia in het Externe verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (hierna: SFH) heeft opgenomen. In dit register zijn specifiek gegevens opgenomen door hypotheekverstrekkers, zodat zij elkaar kunnen waarschuwen voor fraudeurs.
- 2.7. De werking van dit Externe Verwijzingsregister is uitgewerkt in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen van 3 maart 2011 (hierna: het Protocol). Hierin is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.”

“3.1.2 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie en bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.”

“4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren: “Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”

“5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene haar personalia uit het Externe Verwijzingsregister van SFH verwijdert.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door haar personalia in het Externe Verwijzingsregister van de SFH op te nemen. Consument heeft het bankafschrift aangepast met het doel het aanvraagproces te versnellen, maar heeft hiermee geen afbreuk aan de werkelijkheid gedaan. Materieel gezien is er dan ook geen sprake van fraude of nadeel.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene de personalia van Consument in oktober 2011 heeft opgenomen in het Externe Verwijzingsregister van de SFH. De Commissie stelt tevens vast dat de werking van dit register is neergelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen. Op basis van de overgelegde stukken en het ter zitting verhandelde stelt de Commissie voorts vast dat het Protocol van 3 maart 2011 van toepassing is op de onderhavige kwestie.
- 4.2. Het Externe Verwijzingsregister, dat de persoonsgegevens van bepaalde (rechts)personen bevat, is toegankelijk voor, en kan dus worden geraadpleegd door alle aangesloten financiële instellingen. Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, en daarmee het SFH-register. Het moet gaan om gedragingen van een (rechts)persoon die een bedreiging (kunnen) vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) financiële instelling. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Daarnaast dienen activiteiten zodanig van aard te zijn dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/349, 2012/138, 2012/295 en 2013/6.
- 4.3. Consument heeft erkend in het kader van de hypotheekaanvraag een vervalst bankafschrift te hebben ingediend bij Aangeslotene. Consument stelt zich echter op het standpunt dat de hierop door Aangeslotene getroffen maatregel van opname in het register van de SFH niet in verhouding staat tot het door haar gepleegde feit. Zij heeft enkel een bankafschrift aangepast, in die zin alsof het leek dat zij haar salaris van [G] giraal gestort kreeg, terwijl zij dit contant ontving. In feite heeft zij hiermee geen afbreuk aan de werkelijkheid gedaan en heeft zij hiermee enkel het aanvraagproces proberen te versnellen. Aangeslotene heeft ter zitting betoogd dat Consument aan haar had moeten meedelen dat zij haar salaris van [G] contant ontving en dat zij dan in overleg met elkaar hadden kunnen treden. In plaats daarvan heeft Consument haar opzettelijk proberen te misleiden met een vervalst bankafschrift en is het vertrouwen in Consument ernstig geschaad. Voorts heeft zij toegelicht dat zij haarzelf en haar klanten dient te beschermen tegen alle gevaren die de veiligheid en integriteit van haar organisatie kunnen aantasten. Iemand die misbruik maakt van het financiële systeem door gefalsificeerde gegevens te overleggen wordt als een dergelijk gevaar aangemerkt. Hierdoor zag zij zich genoodzaakt de personalia van Consument op te nemen in het register van de SFH.
- 4.4. De Commissie overweegt als volgt. Het vervalsen van een bankafschrift betreft een uiterst geraffineerde handeling die men alleen met de nodige (specialistische) kennis en instrumenten kan uitvoeren. De Commissie ziet deze handeling dan ook als een listige kunstgreep. Dat is iets anders dan een enkele leugen, waarbij het om woorden en niet om handelingen draait. Het feit dat uit het door Consument overgelegde fiscale overzicht blijkt dat zij de inkomsten als vermeld op het vervalste bankafschrift X daadwerkelijk heeft genoten maakt de situatie voor Consument misschien extra wrang gezien de verstreckende consequenties van een SFH-registratie, maar doet niets af aan het feit dat

Consument zich schuldig heeft gemaakt aan valsheid in geschrifte. Mede gelet op het onder 4.3. overwogene is de Commissie dan ook van oordeel dat Aangeslotene heeft voldaan aan de opnamecriteria zoals die zijn gedefinieerd in de artikelen 3.1.1 in samenhang gelezen met 4.1.1 en 5.2.1 van het Protocol. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2012/295.

- 4.5. Ten overvloede merkt de Commissie daarbij nog op dat het bij fraude niet zo zeer gaat om de vraag of een Aangeslotene nadeel heeft ondervonden van de frauduleuze gedraging van Consument maar om het punt of het vertrouwen van Aangeslotene in Consument ernstig is geschaad door deze gedraging. Van dat laatste is naar het oordeel van de Commissie sprake in geval Consument stukken heeft vervalst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.