

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0697

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. P.S. Salvadori, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In februari 2017 heeft de bank de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in verband met het indienen van een valse factuur in december 2011 en het houden van een wietplantage in 2015. De bank heeft het verzoek van de consument uit 2022 om de registraties te verwijderen, dan wel te verkorten afgewezen. De commissie oordeelt dat de registratie in verband met de bouwdepotfraude terecht is en dat de duur daarvan niet hoeft te worden verkort. De registratie in verband met het houden van een wietplantage moet worden verwijderd. De klacht is ten aanzien van die vordering gegrond. De registratie in het SFH-register en (de duur daarvan) is terecht en proportioneel. De schadevergoedingsvordering wordt daarom afgewezen.

I. Procedure

- I.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 de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank en de aanvullende reacties van de consument en de bank.
- I.2 Aanvankelijk waren partijen uitgenodigd voor een hoorzitting op 26 mei 2023. Omdat de bank door onvoorziene omstandigheden verhinderd was op die datum en de consument graag wilde dat zijn zaak die dag door de commissie zou worden behandeld, is de zaak uiteindelijk op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De bank heeft de consument op 1 december 2011 een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) verstrekt voor de aankoop van een woning (hierna: de woning). De lening bedroeg € 147.600,-, waarvan € 45.000,-, werd aangehouden in een bouwdepot (hierna: het bouwdepot).
- 2.2 Uit de verbouwingsspecificatie die de consument heeft ingediend bij de bank, volgt dat hij de woning grondig zou renoveren. Zo zou de consument onder andere alle muren en plafonds laten stucen en een nieuwe badkamer, keuken en vloer laten plaatsen. Ook zou hij nieuwe elektra en een nieuwe cv-installatie laten aanleggen. De taxateur heeft de staat van onderhoud van de woning destijds beoordeeld als ‘matig’ en de marktwaarde bedroeg destijds € 100.000,-.¹
- 2.3 Op 7 december 2011 heeft de consument een declaratie bij de bank ingediend. Daarbij heeft hij een factuur van een aannemer overgelegd. Uit de factuur blijkt van bijna € 45.000,- aan verbouwingswerkzaamheden door de aannemer. Op het declaratieformulier staat voor zover relevant het volgende:
- “Ondergetekende verklaart:
- *Bekend te zijn met de Algemene Voorwaarden van Obvion, de toelichting op de hypotheekofferte en de gemaakte afspraken in de hypotheekofferte alsook eventuele aanhangsels hiervan;*
 - *dat de nota’s betrekking hebben op het bij de aanvraag van de lening ingediende en geaccordeerde verbouwingsplan, dan wel de koop/aanneemovereenkomst en het daarin afgesproken termijnschema c.q. meerwerklijst;*
 - *dat uit de nota een waardevermeerdering blijkt van het onderpand: (...)”*
- 2.4 De bank heeft de declaratie beoordeeld en bij brief van 16 december 2011 aan de consument bevestigd dat zij de gelden uit het bouwdepot aan hem heeft uitbetaald/overgemaakt.
- 2.5 Sinds 9 februari 2012 is er sprake geweest van een structurele betalingsachterstand. Hoewel de betalingsachterstand tot en met medio 2015 beperkt bleef, liep deze nadat de consument in 2015 zijn baan verloor vanaf september 2015 verder op.
- 2.6 In haar mail van 18 oktober 2016 heeft de afdeling bijzonder beheer de consument geschreven dat de betalingsachterstand inmiddels € 6.425,65 bedroeg, dat de betalingsachterstand steeds groter werd en dat de consument vanwege de oplopende betalingsachterstanden niet meer in de woning kon blijven wonen. De bank liet daarom de woning taxeren.

¹ Taxatierapport 8 november 2011.

- 2.7 Op 26 november 2016 heeft een taxateur de woning getaxeerd. Zijn bevindingen heeft hij vastgelegd in het taxatierapport van 7 december 2016. Uit het taxatierapport volgde dat de marktwaarde van de woning sinds november 2011 niet was gestegen. De tussen partijen overeengekomen verbouwing waarvoor het bouwdepot was bedoeld, was niet uitgevoerd. De staat van onderhoud van de woning werd door de taxateur beoordeeld als matig tot slecht.
- 2.8 In haar e-mail van 10 februari 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd over haar bevindingen. De bank heeft de consument in haar mail uitgenodigd om zijn kant van het verhaal te doen.
- 2.9 Bij aangetekende brief van 27 februari 2017 heeft de bank de consument bericht dat zij zijn persoonsgegevens heeft laten opnemen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en haar Incidentenregister. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd omdat de consument gelden aan het bouwdepot heeft onttrokken, maar hij deze niet heeft gebruikt voor het doel waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld (verbetering van de woning).
- 2.10 In zijn email van 2 maart 2017 heeft de consument een toelichting gegeven op de gang van zaken. Kort samengevat, schreef de consument het volgende. De consument is na de aankoop van de woning niet zelf in de woning gaan wonen maar heeft deze verhuurd. In 2014 heeft een nieuwe huurder de woning betrokken en deze is een wietplantage begonnen. De consument is hier in 2015 achter gekomen. Als gevolg van de wietplantage is de woning beschadigd geraakt en heeft de consument kosten gemaakt om de woning te herstellen. Ook diende hij een energierekening van ruim € 3.000,- te betalen. Hij is in 2016 zelf in de woning gaan wonen. Hij heeft toen geprobeerd de woning verder op te knappen maar door alle problemen is dit niet gelukt.
- 2.11 De brief van 27 februari 2017 (zie 2.9) is op 17 maart 2017 retour gezonden aan de bank omdat deze niet door de consument is afgehaald van het postkantoor. De bank heeft dezelfde brief op 22 maart 2017 per gewone post verzonden.
- 2.12 Op 19 april 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen twee medewerkers van de bank en de consument. In het gespreksverslag is het volgende vastgelegd:

“Specifiek gevraagd hoe het zit met de gelden welke hij opgenomen heeft uit het bouwdepot. Na wat heen en weer vragen blijkt dat het als volgt is gegaan. [De consument] heeft een rekening gevraagd bij het bouwbedrijf welke hij kende, vervolgens heeft hij de gelden opgenomen. Hiervan heeft hij €10k schulden bij [naam bank] (...), er is €7k terugbetaald aan zijn vader en ongeveer €3k heeft hij gebruikt voor verbouwing / aanpassing en het restant (€30k) had hij in de kluis liggen bij zijn zus. Deze gelden wilde hij gebruiken om t.z.t. te gaan verbouwen, klein gedeelte is hier daadwerkelijk voor gebruikt het grootste gedeelte is op gegaan aan van alles en nog wat.

Op de vraag hoe hij op het idee gekomen is van de rekening geeft hij aan dat dit zo gehoord had van vrienden en dat dit wel vaker zo zou gebeuren. Uitgelegd dat dit niet de normale gang van zaken is en dat hier dus gewoon fraude is gepleegd. [De consument] ziet dit in eerste instantie niet zo, gelden wilde de hij voor de verbouwing gebruiken (behalve €10k.). Uitgelegd dat gelden niet voor de verbouwing zijn gebruikt en dat er sprake is van een nep factuur. (...)

Schulden is hij aan het afbetalen ([naam energiemaatschappij: €3,5k, CJIB: €3k. en losse postjes: €3,5k.]. Hieronder valt echter ook het opknappen van de woning. Aangegeven dat dit prima is, maar dat wij dit niet gaan financieren, sterker nog dat wij ons geld (n.a.v. de fraude) terug willen hebben. Na enige uitleg begrijpt [de consument] dit wel.

[De consument] geeft aan dat hij fouten heeft gemaakt en zaken niet goed heeft aangepakt, daarvoor ervaart hij nu de consequenties. (...) Tevens aangegeven dat hij geregistreerd wordt wegens het plegen van fraude, welke 8 jaar blijft staan. Dit heeft ook consequenties voor nieuwe financieringen. Dit begrijpt [de consument].”

- 2.13 Per brief van 15 mei 2017 heeft de bank de consument een bevestiging van het gesprek van 19 april 2017 toegezonden. Verder heeft zij laten weten dat de lening zou worden opgezegd en de woning per executieveiling zou worden verkocht. De bank zou dit per separate brief bevestigen.

- 2.14 Bij brief van 17 mei 2017 heeft de bank de consument bericht dat de lening per 23 mei 2017 werd opgezegd en dat de woning per executieveiling zou worden verkocht. De bank schreef in de brief tevens dat zij aangifte zou doen en dat ze zijn persoonsgegevens heeft laten opnemen in het SFH-register. Verder stond in de brief dat er een BKR-registratie zou kunnen worden geplaatst. Met betrekking tot de SFH-registratie stond er het volgende in de brief:

“Gelet op de ons thans ter beschikking staande feiten en omstandigheden zullen wij aangifte doen bij de justitiële autoriteiten en uw gegevens registreren in de database van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. Deze SFH-registratie blijft acht jaar zichtbaar en kan consequenties hebben voor toekomstige en bestaande hypothecaire geldleningen bij Obvion en andere financiers.”

- 2.15 Op 29 juni 2017 heeft de bank opnieuw een taxatie laten uitvoeren omdat het vorige taxatierapport ouder was dan zes maanden en geactualiseerd moest worden. Op 4 juli 2017 heeft de taxateur het taxatierapport uitgebracht. De bevindingen van de taxateur waren ongewijzigd ten opzichte van het taxatierapport van 7 december 2016 (zie 2.7).
- 2.16 Op 28 oktober 2022 heeft de consument de bank verzocht de SFH-registratie te verwijderen, dan wel te verkorten.

De consument schreef in zijn brief aan de bank het volgende:

“Wilt u alstublieft nogmaals overwegen om de SFH registratie in te korten omdat we nu al bijna 6 jaar verder zijn of deze registratie om te zetten naar een interne melding zodat ik nog een beetje kans kan maken na alle ellende van vele jaren terug. Hopelijk wilt u me hierin wel helpen, vele narigheid wat ik destijds heb meegemaakt was onmacht en dit heb ik uw collega's ook zo eerlijk en uitgebreid mogelijk uitgelegd.”

- 2.17 Bij brief van 23 november 2022 heeft de bank het verzoek van de consument om de registratie te verwijderen afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.18 De consument vordert dat de registratie uit het SFH-register wordt verwijderd, dan wel dat deze wordt omgezet in een interne registratie. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 10.000,- van de bank. De consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd.
- 2.19 Ten eerste is de consument het er niet mee eens dat de bank zijn persoonsgegevens in februari 2017 heeft geregistreerd voor het indienen van de valse factuur, terwijl deze handeling in december 2011 heeft plaatsgevonden. De consument heeft erkend dat hij via een hem bekende aannemer een factuur heeft gekregen op basis waarvan het bouwdepot aan hem is uitbetaald. De consument heeft ook erkend dat hij de gelden uit het bouwdepot niet (een klein deel daargelaten) in de woning heeft geïnvesteerd. Hij heeft hiermee schulden afbetaald en dit gebruikt voor consumptieve bestedingsdoeleinden.
- 2.20 Ten tweede heeft de bank zijn persoonsgegevens ten onrechte geregistreerd in verband met het houden van de wietplantage. In 2014 heeft een nieuwe huurder de woning betrokken. Deze huurder heeft in de woning een wietplantage gevestigd. De consument was hier niet bij betrokken. De woning is als gevolg van het houden van de wietplantage beschadigd en de consument heeft meer dan € 20.000,- uitgegeven om de schade aan muren en plafonds te herstellen. In 2016 heeft de consument de woning zelf betrokken en heeft deze niet meer verhuurd.
- 2.21 Voorts heeft de bank de consument niet volledig geïnformeerd over de gevolgen van de SFH-registratie. Hij verkeerde in de veronderstelling dat hij, nadat zijn BKR-registraties waren vervallen, een hypothecaire geldlening kon aangaan. Hij heeft hiervoor kosten gemaakt, bestaande uit de kosten voor een aankoopmakelaar en financieel adviseur. Dit terwijl het niet mogelijk bleek om met een SFH-registratie een woning aan te kopen.

- 2.22 Tot slot heeft de consument in verband met de proportionaliteit aangevoerd dat hij zijn leven op de rit heeft en dat hij graag een huis wil aankopen om met zijn gezin in te wonen. Door de SFH-registratie is hij genoodzaakt in een duurdere vrijesectorwoning te wonen. Ook kan hij geen pand aankopen voor zijn eigen bedrijf en is hij genoodzaakt een bedrijfspand te huren.

Het verweer

- 2.23 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.24 De bank heeft besloten om de registraties in het Incidentenregister en het SFH-register te handhaven. Ook valt de proportionaliteitstoets niet in het voordeel van de consument uit.
- 2.25 De bank stelt zich op het standpunt dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan oplichting en valsheid in geschrifte. Meer specifiek is er sprake van bouwdepotfraude. De consument heeft de bank door middel van een valse factuur bewogen tot uitbetaling van de gelden uit het bouwdepot. De consument heeft zich niet gehouden aan de afspraken die voortvloeien uit de verbouwingsspecificatie die hij bij de bank had ingediend. Uit de taxatierapporten van 7 december 2016 en 4 juli 2017 blijkt dat hij de gelden niet heeft aangewend voor de noodzakelijke verbetering van de woning. Dit heeft de consument op 19 april 2017 erkend. Naar eigen zeggen heeft hij hiermee schulden afbetaald en het geld gebruikt voor consumptieve bestedingsdoeleinden. De consument heeft hiermee onrechtmatig jegens de bank gehandeld en haar ernstig financieel benadeeld. Ook heeft de consument zich schuldig gemaakt aan het houden van een wietplantage.
- 2.26 Hoewel de consument wist dat hij de woning niet zou gaan bewonen, heeft hij nagelaten de bank hierover te informeren. Indien de bank op voorhand zou hebben geweten dat de consument de woning niet zelf zou gaan bewonen, dan zou zij de lening niet hebben verstrekt. Het niet zelf bewonen en verhuren van het onderpand is in strijd met de voorwaarden. Hoewel de consument stelt dat hij de woning in 2016 zelf heeft betrokken, blijkt dit niet uit taxatierapporten die in december 2016 en juli 2017 zijn uitgebracht.
- 2.27 Dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de wietplantage, komt voor zijn eigen rekening en risico. De consument doet alsof er sprake was van onmacht, maar als hij de woning niet zou hebben verhuurd, dan zou dit niet gebeurd zijn en zou hij ook geen schade hebben geleden. De consument doet alsof hij er niets aan kan doen en alsof het hem allemaal is overkomen. De bank is er pas in 2017 bij toeval achter gekomen dat er in 2015 een wietplantage in de woning was gevestigd.
- 2.28 De bank heeft de consument wel geïnformeerd over (de gevolgen van) de SFH-registratie.

In de offertes staat dat de bank bij fraude over kan gaan tot registratie, daarnaast is dit aan hem gecommuniceerd in de brieven van 27 februari, 22 maart en 17 mei 2017. Dit waren aangetekende brieven die door de consument niet van het postkantoor zijn afgehaald. De consument had dus kunnen weten dat hij was geregistreerd in het SFH-register en welke gevolgen deze registratie heeft. Dat hij vervolgens overgaat tot de koop van een woning en daarvoor kosten heeft gemaakt, terwijl hij had kunnen weten dat hij geregistreerd is in het SFH-register, komt voor zijn eigen rekening en risico. Bovendien heeft de consument niet aangetoond dat hij zonder de SFH-registratie wel voor een hypothecaire geldlening in aanmerking zou komen.

- 2.29 De door de consument aangevoerde argumenten waarom de registraties verkort zouden moeten worden, zijn onvoldoende zwaarwegend en wegen niet op tegen het belang van de bank om de registraties te handhaven. Dat de huidige financiële situatie van de consument gezond is, heeft niets van doen met de reden waarom de bank in 2017 tot registratie is overgegaan. De consument toont nog steeds geen inzicht in zijn eigen handelen. Hij heeft destijds fout gehandeld, maar lijkt dit niet in te zien. Dit blijkt onder meer uit het feit dat de consument de schuld van alles wat er is gebeurd buiten hemzelf legt. Hij heeft ook niet oprecht zijn spijt betuigd. Er is sprake van een waarschuwings-mechanisme en niet van een straf. De omstandigheden dat hij geen groter woonhuis kan kopen, hij geen bedrijfsruimte kan kopen en dat het huren van een vrijesectorwoning en een bedrijfsruimte duurder zou zijn, zijn onvoldoende zwaarwegend.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

- 3.1 De commissie moet beoordelen (i) of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het SFH-register (ii) of de registratie en de duur daarvan proportioneel is, (iii) of de bank de persoonsgegevens van de consument in 2017 mocht registreren voor een incident dat in 2011 heeft plaatsgevonden en (iv) of de bank de consument voldoende heeft geïnformeerd over de gevolgen van de SFH-registratie. De commissie begrijpt de stelling van de consument aldus dat hij met SFH-registratie de registratie in het Externe Verwijzingsregister (EVR) van het SFH bedoelt.² In het navolgende zal daarom verder van EVR worden gesproken.

² In dit geval gaat het om een externe registratie in het SFH-register. Het SFH-register is een extern verwijzingsregister (EVR), maar dan specifiek bedoeld voor gevallen van hypotheekfraude. Het SFH-register wordt bijgehouden door de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en is toegankelijk voor alle Nederlandse hypotheekverstrekkers die bij het PIFI zijn aangesloten.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaren geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in. Een hypotheekverstrekker die aangesloten is bij het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: PIFI) houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene(n) worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van een hypotheekverstrekker hebben toegang tot dit systeem.
- 3.3 De hypotheekverstrekker kan daarnaast besluiten om andere aangesloten hypotheekverstrekkers te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken, op te nemen in het EVR (in dit geval dus het SFH-register), een systeem waar alle bij het PIFI aangesloten hypotheekverstrekkers toegang toe hebben. Medewerkers van andere hypotheekverstrekkers kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een hypotheekverstrekker. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de hypotheekverstrekker die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de hypotheekverstrekker die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere hypotheekverstrekkers hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, kunnen en waarschijnlijk ook zullen weigeren.
- 3.4 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in het Incidentenregister minder verstrekkend is dan een melding in het EVR.

Het beoordelingskader

- 3.5 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken/hypotheekverstrekkers niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).³ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het PIFI 2013.

³ Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid nr. 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.⁴

De beoordeling

- 3.6 De commissie toetst hierna eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. De gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat. Door deze koppeling is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.⁵ Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.
- 3.7 Volgens de bank staat in voldoende mate vast dat de consument valsheid in geschrifte heeft gepleegd (artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht (Sr)) en dat hij de bank heeft opgelicht (artikel 326 Sr). Zij heeft zijn persoonsgegevens geregistreerd in verband met:
- i. Oplichting/bouwdepotfraude en valsheid in geschrifte. Door middel van een valse factuur, die hij via een hem bekende aannemer heeft verkregen, heeft de consument de gelden uit het bouwdepot laten uitbetalen. Onderzoek heeft uitgewezen dat de op de factuur vermelde werkzaamheden niet zijn uitgevoerd en dat de woning nog in dezelfde (slechte) staat verkeert als ten tijde van de aankoop. Ook heeft de consument de factuur die diende tot bewijs van verrichte werkzaamheden, valselijk laten opmaken, met het oogmerk om het als echt en onvervalst te doen gebruiken.
 - ii. Het houden van een wietplantage in de woning.

Ad i. De registratie op grond van bouwdepotfraude is toegestaan

- 3.8 De bank mocht de persoonsgegevens van de consument registreren in verband met bouwdepotfraude. De commissie overweegt hiertoe dat is voldaan aan het criterium dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Uit het dossier volgt dat de aannemer, een bekende van de consument, op verzoek van de consument een factuur heeft verstrekt. Op deze factuur staan verbouwingswerkzaamheden vermeld waarvan vaststaat dat deze nooit zijn uitgevoerd en waarvoor door de consument ook nooit is betaald. Er is dus sprake van een valse factuur. Vaststaat dat de consument deze factuur heeft ingediend bij de bank.

⁴ Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

⁵ Artikel 5.1.1 van het PIFI, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De consument heeft tegenover de bank verklaard dat hij via vrienden op dit idee is gekomen (2.12) en heeft dus met zoveel woorden erkend dat hij een valse factuur heeft gebruikt. Dit kwalificeert als valsheid in geschrifte zoals bedoeld in artikel 225 Sr. Daarnaast heeft hij de bank door middel van deze factuur en door de bank in de veronderstelling te brengen dat zijn woning verbouwd werd, bewogen om de gelden uit het bouwdepot aan hem uit te keren. Deze gedraging kwalificeert als oplichting zoals bedoeld in artikel 326 Sr. De registratie in verband met de bouwdepotfraude is daarom toegestaan. Het door de consument aangevoerde argument dat de factuur meer als een offerte bedoeld was, wordt gepasseerd. Op het document staat duidelijk aangegeven dat er sprake was van een factuur. Een factuur is een document waarop een overzicht staat van te leveren of geleverde diensten en de prijs die men daarvoor moet betalen. Een offerte is een voorstel aan een mogelijke klant. De bank zou de gelden uit het bouwdepot nooit hebben vrijgegeven indien voor haar niet vaststond dat de gelden zouden worden aangewend voor de verbouwing en er voor die werkzaamheden zou worden gefactureerd.

Ad ii. De registratie voor het houden van de wietplantage is niet toegestaan

- 3.9 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument ook geregistreerd in verband met het houden van een wietplantage in de woning. Het is aan de bank om te bewijzen dat er ten aanzien van deze registratie sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld en dus dat de feiten die aan deze registratie ten grondslag liggen in voldoende mate vaststaan.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat de bank er niet in is geslaagd dit aan te tonen. De consument heeft door de woning te verhuren weliswaar de mogelijkheid gecreëerd een wietplantage te houden, maar dat leidt niet automatisch tot de conclusie dat de consument hier zelf ook bij betrokken was. De consument betwist hier enig aandeel in te hebben gehad. De bank heeft in dit geval onvoldoende feiten gesteld om te kunnen bewijzen dat van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld sprake is. Dat betekent dat de bank de registratie in verband met het houden van een wietplantage uit alle registers moet verwijderen.

Is de registratie in het EVR-register proportioneel?

- 3.11 Nu de registratie van de persoonsgegevens van de consument ten aanzien van het onder 3.8 omschreven incident in het EVR-register gerechtvaardigd is, dient de commissie te beoordelen of deze registratie proportioneel is.
- 3.12 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol 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 (hier: de consument) meewegen.⁶ Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als de 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.

- 3.13 Met betrekking tot de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister merkt de commissie het volgende op. In artikel 5.3.2 PIFI (voor het EVR/SFH-register) en artikel 4.3.2 PIFI (voor het Incidentenregister) is bepaald dat de verwijdering van de gegevens moet plaatsvinden uiterlijk acht jaar na opname van het betreffende gegeven in het EVR c.q. Incidentenregister. Zonder een op de feiten van een zaak toegesneden afweging kan een standaard registratieduur van acht jaar niet als uitgangspunt gelden.⁷ De commissie is van oordeel dat in de proportionaliteitsafweging alle omstandigheden van het geval in hun onderlinge verband moeten worden meegewogen.
- 3.14 De bank stelt zich op het standpunt dat de registratie zelf en de duur daarvan (8 jaar) nog altijd proportioneel zijn. Ook nu er reeds meer dan zes jaar zijn verstreken. De bank heeft daartoe terecht aangevoerd dat het indienen van een valse factuur om zo over gelden uit het bouwdepot te kunnen beschikken een bedreiging vormt voor haar belangen, die van haar klanten en die van de financiële sector. Bij het bepalen van de duur heeft de bank ook rekening gehouden met het feit dat de consument de woning vanaf het moment van aankoop heeft verhuurd, terwijl dit niet was toegestaan. Ook speelt mee dat de consument de bank nooit actief heeft geïnformeerd over dat hij de woning verhuurde en dat er in 2015 een wietplantage was gevestigd. Verder heeft de consument geen inzicht getoond in de onjuistheid van zijn handelen en heeft hij nooit oprecht zijn excuses aangeboden voor wat hij heeft gedaan. De door de consument aangevoerde omstandigheden zijn onvoldoende zwaarwegend om tot verkorting van de duur over te gaan.
- 3.15 De consument heeft ten aanzien van de proportionaliteit aangevoerd dat er sprake was van overmacht en dat hij door de EVR-registratie geen hypothecaire geldlening kan krijgen om een woning en bedrijfsruimte aan te kopen. Het enige alternatief is het huren van een woning/bedrijfsruimte. Dit is een duurder alternatief. Verder zijn er geen huurwoningen beschikbaar in de nabijheid van zijn werk.
- 3.16 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Vooropgesteld moet worden dat het indienen van een valse factuur, teneinde vrij te kunnen beschikken over de gelden uit een bouwdepot, een ernstig vergrijp is. Anders dan de consument heeft aangevoerd is er ten aanzien van het indienen van de valse factuur geen sprake van overmacht, maar was sprake van een bewuste handeling met het doel de bank te misleiden.

⁶ GC Kifid nr. 2016-302, onder 4.9.

⁷ GC Kifid 2022-0335, 2022-0390, 2022-1033 en 2022-1041.

De bank mocht ervan uitgaan dat de factuur die de consument had aangeleverd echt en onvervalst was en dus dat de werkzaamheden ook daadwerkelijk waren uitgevoerd. Daar was het bouwdepot immers ook voor bedoeld. De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op het leven van de consument. De door de consument aangevoerde belangen zijn evenwel onvoldoende zwaarwegend om tot verkorting van de duur over te gaan. Daarbij speelt ook mee dat de commissie met de bank van oordeel is dat de consument de ernst van zijn handelen destijds niet lijkt in te zien. Verder blijkt uit het dossier niet dat de consument zijn oprechte excuses aan de bank heeft aangeboden voor de bouwdepotfraude, het niet renoveren en de verhuur van de woning. De door de consument aangeleverde documenten waaruit zou moeten blijken dat hij wel zijn spijt heeft betuigd, tonen dit niet aan.

- 3.17 Gelet op de omstandigheden van het geval weegt het belang van de bank om andere hypotheekverstrekkers door middel van de EVR-registratie te waarschuwen in dit geval zwaarder dan het nadeel dat de consument door de registratie ondervindt. Dat betekent dat de bank de duur van de registratie niet hoeft te verkorten.

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

- 3.18 Het EVR register is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR-register terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister (mogen) blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de persoonsgegevens in het EVR-register in verband met de bouwdepot-fraude terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister mogen blijven staan.

Het moment van de registratie in het EVR-register

- 3.19 De consument heeft zich erover beklagd dat de bank zijn persoonsgegevens pas in februari 2017 heeft geregistreerd, terwijl het incident waarvoor zij zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd al in december 2011 heeft plaatsgevonden. De commissie dient te beoordelen of de bank hiermee rechtmatig heeft gehandeld. Dat is het geval. Het ligt voor de hand dat een financieel dienstverlener een Incident en de persoonsgegevens van degene die daarbij betrokkenen is alleen kan registreren als zij weet dat zich een incident heeft voorgedaan. In dit geval staat vast dat de bank hier niet eerder dan 7 december 2016 van op de hoogte was. Na afronding van haar onderzoek heeft zij gemeend dat de registratie de zware toets zoals beschreven in 3.5 kon doorstaan en de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het EVR-register. De commissie overweegt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in februari 2017 mocht registreren in verband met het incident dat zich in 2011 heeft voorgedaan. In het strafrecht kan men ook na jaren vervolgd worden voor een strafbare gedraging die zich vele jaren eerder heeft voorgedaan. In dit geval is dat niet anders.

De consument is voldoende geïnformeerd over de gevolgen van de registratie

3.20 De consument stelt tot slot dat de bank hem onvoldoende heeft ingelicht over de gevolgen van de EVR-registratie. De commissie overweegt dat in de brieven van 27 februari en 22 maart 2017 inderdaad niet staat dat de registratie externe werking heeft. Dit staat echter wel in de aangetekende brief van 17 mei 2017 en uit het gespreksverslag van 19 april 2017 volgt dat mondeling aan de consument is toegelicht dat de registratie gevolgen heeft voor het aangaan van nieuwe financieringen. Los van het feit dat is komen vast te staan dat de consument wel over de gevolgen van de registratie is geïnformeerd, is de commissie van oordeel dat de consument ook een eigen verantwoordelijkheid heeft. Als hij niet begreep wat de registratie inhield, had het op zijn weg gelegen daar navraag over te doen bij de bank. De bank is dan ook niet tekortgeschoten in haar communicatie tegenover de consument en hoeft hem in verband met gemaakte kosten geen schadevergoeding te betalen.

Conclusie

3.21 De commissie oordeelt dat de EVR-registratie in verband met de bouwdepotfraude terecht en proportioneel is. De bank mocht de persoonsgegevens van de consument in februari 2017 registreren. De registratie in verband met het houden van de wietplantage moet uit alle registers worden geschrapt omdat niet is voldaan aan de maatstaf dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan het houden van een wietplantage. De bank is niet tekortgeschoten in haar communicatie jegens de consument en is dan ook niet gehouden een schadevergoeding aan hem te betalen.

4. De beslissing

De commissie:

- 4.1 beslist dat de bank, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registraties in verband met het houden van een wietplantage uit het Incidentenregister en het SFH-register moet (laten) verwijderen.
- 4.2 wijst de vorderingen voor het overige 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na 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 wetsartikelen

Artikel 225 Sr

- 1. Hij die een geschrift dat bestemd is om tot bewijs van enig feit te dienen, valselijk opmaakt of vervalst, met het oogmerk om het als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken, wordt als schuldig aan valsheid in geschrift gestraft, met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.*
- 2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk gebruik maakt van het valse of vervalste geschrift als ware het echt en onvervalst dan wel opzettelijk zodanig geschrift aflevert of voorhanden heeft, terwijl hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat dit geschrift bestemd is voor zodanig gebruik.*

(...)

Artikel 326 Sr

- 1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.*
- 2. Indien het feit wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.*

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3 (...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, 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. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

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.”*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 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 opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

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 Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor 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 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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.