

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-082 d.d.
16 maart 2015**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. E.C. Aarts, secretaris)**

Samenvatting

Van de betaalrekening van een derde is, zonder toestemming van de rekeninghouder, een bedrag overgeboekt naar een betaalrekening van een autobedrijf. Met dit bedrag is vervolgens een auto gekocht, die door Consument is opgehaald en op zijn naam is gesteld. Naar aanleiding hiervan heeft Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in (interne) Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister opgenomen. De Commissie is van oordeel dat op basis van de omstandigheden in het onderhavige geval het vermoeden dat Consument betrokken is geweest bij een strafbaar feit, objectief gezien, zo sterk is dat Aangeslotene in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister heeft mogen overgaan. Hoewel de stelling van Consument dat sprake is geweest van een zekere mate van naïviteit in zijn handelen, waardoor hij de consequenties van zijn acties niet goed kan overzien, aannemelijk kan worden geacht, kan hieraan in het onderhavige geval geen consequentie ten gunste van klager worden verbonden. De Commissie is voorts van oordeel dat bij de afweging van de belangen van partijen het belang van Aangeslotene dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het Externe Verwijzingsregister te rechtvaardigen. De Commissie vindt ook niet dat een registratie voor de maximale termijn van 8 jaar in dit geval de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 3 november 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 februari 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 20 november 2013 is van een betaalrekening van een derde, zonder toestemming van de rekeninghouder, een bedrag van € 29.950,- overgeboekt naar een betaalrekening van een autobedrijf, met welk bedrag vervolgens een auto is gekocht. Diezelfde dag heeft Consument de gekochte auto bij het autobedrijf opgehaald en is de auto op zijn naam gesteld. Consument heeft hiervoor van de onbekend gebleven koper een vergoeding gekregen.
- 3.2. Bij brief van 5 december 2013 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 8 jaar heeft opgenomen in het (interne) Incidentenregister met het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: 'het EVR') omdat hij betrokken is geweest bij een frauduleuze overboeking.
- 3.3. Aangeslotene heeft de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingen – systeem Financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: 'Protocol') onderschreven, is daarmee Deelnemer geworden en is op grond daarvan gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van betrokkenen vast te leggen in het daarbij behorende Incidentenregister en EVR. Het Protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

"Artikel 2 Begripsbepaling

[...]

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.*

Incidentenregister *de gegevensverzameling(en) van de Deelnemer, waarin gegevens zijn vastgelegd voor het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident;*

[...]

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 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.”*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert primair dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister en het EVR en subsidiair dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het verkorten van de duur van de registratie.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt dat hij te goeder trouw heeft gehandeld en dat van enige strafbare gedraging geen sprake is. Consument wist niet en kon ook niet weten dat het geld waarmee de auto betaald werd van fraude (phishing) afkomstig was.
- Consument ontkent bewust, dat wil zeggen met kwade bedoelingen, betrokken te zijn geweest bij de fraude. Er is sprake van een zekere mate van naïviteit in het handelen van Consument, waardoor hij de consequenties van zijn acties niet goed kan overzien. Consument is zelf slachtoffer geworden van frauduleuze handelingen van derden.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Gelet op hetgeen is voorgevallen heeft Aangeslotene het (meer dan) ernstige vermoeden dat Consument betrokken is geweest bij de frauduleuze praktijken die tot schade hebben geleid. Alle feiten en omstandigheden overziende, was een opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd.
 - De belangen van Aangeslotene zullen moeten prevaleren boven de belangen van Consument. Aangeslotene en overige betrokkenen bij het Protocol hebben er belang bij dat zij zich kunnen wapenen tegen fraude met bankrekeningen/internetbankieren verricht tegen haar cliënten.
 - Gelet op de ernst van de feiten en gelet op het feit dat Consument ten tijde van het voorval al 23 jaar was en dus volwassen, acht Aangeslotene een opname voor de maximale termijn van 8 jaar gerechtvaardigd.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR.
- 5.2. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de overschrijving van € 29.950,- van de rekening van de benadeelde naar de rekening van het autobedrijf heeft plaatsgevonden zonder toestemming van de benadeelde. Met dit bedrag is vervolgens een auto gekocht, die door Consument is opgehaald en op zijn naam is gesteld. Consument heeft gesteld dat sprake is van een zekere mate van naïviteit in zijn handelen, waardoor hij de consequenties van zijn acties niet goed kan overzien. Hetgeen ook geldt voor zijn handelen in onderhavige zaak. Consument ontkent dan ook dat hij bewust, dat wil zeggen met kwade bedoelingen, betrokken is geweest bij de fraude.
- 5.3. De Commissie is van oordeel dat op basis van de in rechtsoverweging 5.2. genoemde omstandigheden het vermoeden dat Consument betrokken is geweest bij een strafbaar feit, objectief gezien, zo sterk is dat Aangeslotene in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR heeft mogen overgaan. Hoewel de stelling van Consument dat sprake is van een zekere mate van naïviteit in zijn handelen, waardoor hij de consequenties van zijn acties niet goed kan overzien, aannemelijk kan worden geacht, kan hieraan in onderhavig geval geen consequentie ten gunste van klager worden verbonden. Hiervoor is relevant dat in het onderhavig geval de naïviteit in het handelen van Consument op zichzelf reeds een bedreiging dan wel risico vormt voor financiële instellingen en Aangeslotene in het bijzonder, alsmede voor de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector als bedoeld in artikel 5.2.1. sub a Protocol. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat er voldoende feitelijke grond bestond om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR.
- 5.4. Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te worden genomen. De Commissie is van oordeel dat bij de afweging van de belangen het belang van Aangeslotene dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen. Weliswaar heeft de moeder van Consument tijdens de mondelinge behandeling gewezen

op de verregaande consequenties van de registratie, echter hieruit volgt niet dat Consument gelet op de voorliggende omstandigheden disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen door opname van zijn gegevens in het EVR. De Commissie vindt ook niet dat een registratie voor de maximale termijn van 8 jaar in dit geval de grenzen van proportionaliteit overschrijdt, zoals Consument subsidiair heeft gesteld. Consument heeft onvoldoende feiten en omstandigheden aangevoerd waarom de duur van de registratie moet worden verkort. Consument heeft in het bijzonder niet, althans onvoldoende, gesteld dat het risico dat voortvloeit uit zijn naïeve handelen binnen een kortere periode dan de periode van 8 jaar, zal verminderen of verdwijnen. Daarbij is van belang dat Consument ten tijde van het voorval al 23 jaar was.

- 5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR, zodat dit onderdeel van de vordering van Consument dient te worden afgewezen. De Commissie acht ook geen gronden aanwezig om de duur van de registratie te verkorten. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.