

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-134 d.d.  
29 april 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

**Samenvatting**

Voor een betaalrekening van een derde is, zonder toestemming van de rekeninghouder, een machtiging op naam van Consument aangevraagd. Naar aanleiding hiervan heeft Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het (interne) Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister opgenomen. Consument stelt zich op het standpunt dat de handtekening op het formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” niet van hem afkomstig is, maar heeft geen bewijs voor zijn stelling aangedragen, hetgeen ertoe leidt dat moeten worden aangenomen dat dat handtekening op het machtigingsformulier is vervaardigd door Consument. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene op basis van de uiteengezette omstandigheden in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft mogen overgaan. De Commissie acht ook geen gronden aanwezig om de duur van de registratie te verkorten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

**TUSSENUITSPRAAK**

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

**1. 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 18 november 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 28 januari 2015.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst 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 30 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument hield bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoorde een betaalpas en pincode.
- 3.2. Op 15 augustus 2013 heeft Aangeslotene het formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” ontvangen, waarmee voor een betaalrekening van een derde, zonder toestemming van die rekeninghouder, een machtiging op naam van Consument is aangevraagd. Op voornoemd formulier is onder punt 5 “ondertekening gemachtigde” een handtekening geplaatst.
- 3.3. Bij brief van 4 oktober 2013 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zijn persoonsgegevens naar voren zijn gekomen in een onderzoek naar fraude. Aangeslotene heeft de bancaire relatie met Consument opgezegd en zijn persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar opgenomen in het (interne) Incidentenregister met het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: ‘het EVR’).
- 3.4. Bij brief van 24 oktober 2013 heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de door Aangeslotene genomen maatregelen.
- 3.5. Op 8 november 2013 heeft Consument aangifte van oplichting gedaan bij de politie. In het proces-verbaal is – voor zover relevant – het volgende vermeld:  
“Eind juli 2013 werd ik benaderd door ene [X]. Het is een vage kennis van me, zijn achternaam weet ik dan ook niet. Hij vertelde me dat hij een bedrijf was gestart en dat hij mijn hulp nodig had.  
(...)  
Op maandag 05 augustus 2013 zei [X] tegen me dat ik mij ID-kaart en bankpas aan hem moest geven, zodat zijn broer het [Y] abonnement van mijn naam af kon halen. Dat heb ik toen gedaan.  
Op dinsdag 06 augustus 2013 kreeg ik mijn ID-kaart en bankpas terug. Dat was in de avond. [X] zei toen tegen me dat het geregeld was.”
- 3.6. Aangeslotene heeft de bepalingen van het Protocol ‘Incidentenwaarschuwings – 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 haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende Incidentenregister en EVR. Het Protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

**“Artikel 2 Begripsbepalingen**

[...]

**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 klacht 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 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.

- Er wordt niet voldaan aan de criteria voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

- Consument ontkent betrokken te zijn geweest bij de fraude. Het machtigingsformulier is niet door Consument ingevuld en ondertekend, noch heeft hij toestemming gegeven aan een derde om het formulier namens hem in te vullen en te ondertekenen. De handtekening op het machtigingsformulier komt ook niet overeen met de handtekening van Consument.
  - De opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR voor de duur van 8 jaar is disproportioneel. Consument wordt onevenredig getroffen door de registratie, nu het hem tot op heden niet is gelukt om een betaalrekening te openen.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De betrokkenheid van Consument bij de frauduleus aangevraagde machtiging staat voor Aangeslotene vast. De enige die financieel voordeel zou hebben kunnen ondervinden van de valselijk aangevraagde machtiging voor de rekening van een derde is Consument. Daarnaast heeft Consument nimmer contact opgenomen met Aangeslotene om melding te doen van het feit dat hij zijn betaalpas en ID-kaart had afgestaan aan een derde en heeft hij pas nadat hij kennis had genomen van de door Aangeslotene getroffen maatregelen aangifte gedaan.
  - Vanwege het belang van Aangeslotene bij het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude acht Aangeslotene het noodzakelijk om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR. Het belang van opname van de gegevens van Consument in beide registers prevaleert boven de mogelijkheid voor Consument nadelige gevolgen daarvan.

## 5. **Beoordeling**

- 5.1. Consument stelt dat de handtekening op het formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” niet van hem afkomstig is. Aangeslotene heeft hetgeen Consument stelt weersproken. De Commissie acht het standpunt van Aangeslotene, gelet op de zich in het dossier bevindende handtekeningen van Consument, op voorhand niet onaannemelijk. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bewijslast voor de echtheid van de handtekening in het onderhavig geval bij Consument ligt. Consument heeft zich ter zitting bereid verklaard het benodigde bewijs te leveren. De Commissie acht benoeming van een deskundige noodzakelijk om te kunnen vaststellen of de bewuste handtekening door Consument is geplaatst.
- 5.2. De Commissie zal de heer [Z] als deskundige benoemen.
- 5.3. Aan de deskundige zal de volgende vraag worden voorgelegd:
1. Kunt u vaststellen of, en zo ja met welke mate van waarschijnlijkheid, de handtekening onder punt 5 op het formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” van Consument afkomstig is?
- 5.4. Aan de hand van de opgave van de deskundige wordt het voorschot op zijn loon en kosten, inclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting, bepaald op € 1.500,-. Gelet op hetgeen in r.o. 5.1. is overwogen dient dit bedrag, in afwachting van de eindbeslissing, door Consument aan het Kifid te worden voldaan.
- 5.5. De deskundige dient niet met het onderzoek te beginnen voordat het Kifid schriftelijk aan de deskundige heeft laten weten dat het voorschot is ontvangen en het onderzoek kan beginnen.

- 5.6. De deskundige zal zijn onderzoek zelfstandig dienen te verrichten. Daarbij moet hij partijen in de gelegenheid stellen om opmerkingen te maken en verzoeken te doen. Uit het schriftelijk bericht moet blijken of aan dit voorschrift is voldaan. Tevens zal in dat bericht melding worden gemaakt van de inhoud van de opmerkingen en verzoeken van partijen. Indien een partij schriftelijke opmerkingen aan de deskundige doet toekomen, verstrekt deze partij daarvan terstond een afschrift aan de wederpartij.
- 5.7. Partijen zijn verplicht mee te werken aan het onderzoek van de deskundige, waaronder is begrepen het op verzoek van de deskundige verstrekken van (originele) stukken.
- 5.8. Iedere verdere beslissing zal worden aangehouden.

## **6. Beslissing**

De Commissie:

- beveelt een deskundigenonderzoek en benoemt tot deskundige: de heer [Z],
- bepaalt dat aan de deskundige de volgende vraag zal worden voorgelegd:
  1. Kunt u vaststellen of, en zo ja met welke mate van waarschijnlijkheid, de handtekening onder punt 5 op het op 6 augustus 2013 getekende formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” van Consument afkomstig is?
- bepaalt dat Consument, in afwachting van de eindbeslissing, binnen een termijn van 2 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, als voorschot op de kosten inclusief omzetbelasting van de deskundige € 1.500,- bij het Kifid dient te deponeren door dit bedrag over te maken op rekeningnummer [nummer] ten name van Kifid onder vermelding van het dossiernummer en de namen van partijen;
- bepaalt dat de deskundige niet met zijn onderzoek dient te beginnen voordat het Kifid schriftelijk aan de deskundige heeft laten weten dat het voorschot is ontvangen en het onderzoek kan beginnen;
- bepaalt dat de deskundige het onderzoek zelfstandig zal verrichten en dat dit zal plaatsvinden op een door de deskundige te bepalen plaats en tijd;
- bepaalt dat de deskundige partijen in de gelegenheid zal stellen opmerkingen te maken en verzoeken te doen en dat uit zijn schriftelijk bericht moet blijken of aan dit voorschrift is voldaan en daarbij tevens melding zal worden gemaakt van de inhoud van de opmerkingen en verzoeken van partijen;
- bepaalt dat partijen de door deskundige noodzakelijk geachte stukken zo spoedig mogelijk aan de deskundige doen toekomen;
- bepaalt dat de secretaris een kopie van dit vonnis aan de deskundige zal doen toekomen, alsmede kopie van de zich in het dossier bevindende handtekeningen van Consument;
- houdt iedere verder beslissing aan.

## **EINDUITSPRAAK**

### **I. Procesverloop**

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

- de tussenbeslissing d.d. 19 maart 2015 en de daarin genoemde stukken;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 3 april 2015.

De Commissie neemt over en gedraagt zich naar hetgeen in genoemde tussenbeslissing werd overwogen en beslist.

### **2. De verdere beoordeling**

- 2.1. Bij voormelde tussenbeslissing van 19 maart 2015 is een deskundigenonderzoek bevolen ter beantwoording van de volgende vraag:
  1. Kunt u vaststellen of, en zo ja met welke mate van waarschijnlijkheid, de handtekening onder punt 5 op het op 6 augustus 2013 getekende formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” van Consument afkomstig is?
- 2.2. De gemachtigde van Consument heeft het Kifid bij brief van 3 april 2015 bericht dat het niet mogelijk is gebleken voor Consument om de kosten van de deskundige te betalen en Consument zijn bewijsvoering staakt. Op grond hiervan komt de Commissie tot het oordeel dat Consument niet is geslaagd in de bewijslevering van zijn stelling dat de handtekening onder punt 5 op het formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” niet van hem afkomstig is. Het voorgaande leidt ertoe dat moet worden aangenomen dat de handtekening op het machtigingsformulier is vervaardigd door Consument.
- 2.3. De Commissie dient vervolgens te beoordelen of Aangeslotene in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.
- 2.4. Tussen partijen staat niet ter discussie dat er voor een betaalrekening van een derde, zonder toestemming van de rekeninghouder, een machtiging op naam van Consument is aangevraagd. Consument heeft gesteld dat de handtekening onder punt 5 op het formulier “Machtiging Betaalrekening aanmelden of afmelden” niet van hem afkomstig is, maar heeft, zoals hierboven reeds vermeld, geen bewijs voor zijn stelling aangedragen, hetgeen ertoe leidt dat moet worden aangenomen dat de handtekening op het machtigingsformulier is vervaardigd door Consument. Het is de Commissie overigens gebleken dat Consument pas nadat hij kennis had genomen van de door Aangeslotene getroffen maatregelen, contact heeft opgenomen met Aangeslotene en melding heeft gemaakt van het feit dat hij zijn betaalpas en ID-kaart had afgestaan aan een derde. Ook is opmerkelijk dat Consument pas op dat moment aangifte heeft gedaan bij de politie.
- 2.5. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene op basis van de in rechtsoverweging 2.4. genoemde omstandigheden in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft mogen overgaan. De uiteengezette omstandigheden vormen een bedreiging voor financiële instellingen en Aangeslotene in het bijzonder, alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector als bedoeld in artikel 5.2.1 sub a Protocol.

Voorts staat, gelet op voorliggende omstandigheden, in voldoende mate vast dat Consument betrokken is bij een onder artikel 5.2.1 sub a Protocol bedoelde gedraging, hetgeen betekent dat in principe aangifte zou kunnen worden gedaan bij een opsporingsambtenaar, waarmee tevens voldaan is aan de in artikel 5.2.1 sub b Protocol gestelde eis.

- 2.6. 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 Consument gesteld dat de registratie verregaande consequenties voor hem heeft, maar 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 is evenmin van oordeel dat een registratie voor de maximale termijn van 8 jaar in dit geval de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. Consument heeft onvoldoende feiten en omstandigheden aangevoerd waarom de duur van de registratie moet worden verkort.
- 2.7. Resumerend is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in 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.

### **3. 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](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).