

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-363 (prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 januari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Den Haag en omgeving U.A., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen: de Bank
Datum uitspraak : 26 november 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Gelet op de omstandigheden van het geval, die passen in het patroon van een zogenaamde money mule, is de Commissie van oordeel dat niet alleen een redelijk vermoeden bestaat van de betrokkenheid van Consument bij de met haar rekening gepleegde fraude, maar dat ook sprake is van een gegronde verdenking. De Commissie is van oordeel dat is voldaan aan de criteria zoals genoemd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, zodat de bank gerechtigd was de persoonsgegevens van consument op te nemen in haar Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank
- het verweerschrift van de Bank
- de brief van de Bank van 14 augustus 2015
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield bij de Bank een betaalrekening aan met nummer [NR 1] (hierna: “de rekening”).
- 2.2 Op 2 oktober 2014 om 17.09 uur heeft Consument bij een geldautomaat van de Bank te [plaats] eerst haar saldo gecontroleerd en vervolgens een bedrag van € 250,- opgenomen.
- 2.3 De volgende dag, op 3 oktober 2014, om 16.59 uur is een bedrag van € 4.330,90 op de rekening van Consument bijgeschreven. De overboeking vond plaats door middel van phishing. De benadeelde rekeninghouder heeft bij de politie aangifte hiervan gedaan. De Bank heeft de overboeking tijdig ontdekt en het bedrag teruggeboekt naar de rekening van de afzender.
- 2.4 Op 3 oktober 2014 is om 17.09 uur het saldo van de rekening gecontroleerd, waarna vijf minuten later is getracht een bedrag van € 70,- op te nemen. Die opname is mislukt omdat de Bank de rekening van Consument op dat moment al had geblokkeerd.

- 2.5 Op 6 oktober 2014 heeft Consument de vermissing van haar pas bij de bank gemeld.
- 2.6 Naar aanleiding van het voorval heeft de Bank Consument voor een gesprek uitgenodigd. Tijdens het gesprek, dat op 10 oktober 2014 plaatsvond, heeft Consument verklaard dat zij vermoedt dat zij na haar geldopname van 2 oktober 2014 het mapje met daarin haar pas en legitimatiebewijs is verloren. Voorts heeft zij verklaard dat zij bijna zeker weet dat zij haar pincode nergens had genoteerd.
- 2.7 Bij brief van 6 november 2014 heeft de Bank Consument bericht dat zij haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister ("EVR").

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank haar persoonsgegevens zowel uit het Incidentenregister als uit het EVR verwijderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Zij is op geen enkele wijze betrokken geweest bij de fraude die met haar rekening is gepleegd. De argumenten die de Bank heeft aangevoerd om tot registratie over te gaan, zijn daartoe onvoldoende. Zo verwachtte Consument op of rond 3 oktober 2014 een groot bedrag op haar rekening, omdat zij voor meerdere fondsen een aanvraag had ingediend. Dat zij de dag voor de frauduleuze bijschrijving een bedrag van € 250,- had opgenomen was evenmin een aanwijzing dat zij betrokken was bij de fraude. Consument nam wel vaker grote bedragen op en bovendien was de opname kort voor het [naam feest] in [plaats], waardoor zij verwachtte meer uit te geven dan normaal. Dat zij in de dagen daarna haar pas niet heeft gebruikt en daardoor eerst op 6 oktober 2014 de vermissing ontdekte, is, gelet op het vorenstaande, niet meer dan logisch. Ook uit het feit dat bij de saldocontrole en de opnamepoging op 3 oktober 2014 de pas en pincode van Consument zijn gebruikt kan niet worden afgeleid dat Consument bij de fraude betrokken is geweest. Het is immers goed mogelijk dat in de drukte van de kermis op 2 oktober 2014 de pas van Consument na haar opname, waarbij de pincode is afgekeken, is gestolen.
- Zij dient te beschikken over een betaalrekening, om onder meer huurtoeslag en een studielening te kunnen ontvangen. De (duur van de) registratie is in dat verband bijzonder belastend voor haar.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Met betrekking tot de registratie in het Incidentenregister kan de Bank ingevolge artikel 4.1.1. van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: “het Protocol”) naar aanleiding van een incident de gegevens van een persoon in haar register opnemen indien daarmee de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en de financiële sector in zijn geheel worden gewaarborgd. Daarbij dient een *redelijk vermoeden* te bestaan dat de geregistreerde betrokken is geweest bij het incident. Zie ook GC 2014-090.
- 4.2 De criteria voor registratie in het EVR zijn neergelegd in artikel 5.2.1 van het Protocol. Kort gezegd gaat het om a) (een) gedraging(en) van een persoon die een bedreiging kan (kunnen) vormen voor de belangen van cliënten en/of medewerkers van een financiële instelling, de instelling zelf of de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. Voorts b) dient in voldoende mate vast te staan dat de desbetreffende persoon bij de gedraging betrokken is geweest (dat wil zeggen dat sprake moet zijn van een *gegronde verdenking*, zie ook GC 2015-142 en GC 2015-143) en dat c) bovendien het belang van opname prevaleert boven de nadelige gevolgen voor de betrokkene (het proportionaliteitsbeginsel). Daaronder wordt mede begrepen de duur van de opname.
- 4.3 In dit geval is getracht door middel van phishing gelden te stelen van een rekeninghouder van de Bank en deze over te boeken naar de rekening van Consument. Eén dag voor de bijschrijving heeft Consument nagenoeg het gehele saldo van haar rekening opgenomen. Slechts tien minuten na de bijschrijving is, nadat eerst het saldo is gecontroleerd, een poging gedaan (een gedeelte van) dit bedrag met de pas en pincode van Consument op te nemen. Consument heeft eerst drie dagen later, op 6 oktober 2014, de vermissing van haar pas aan de Bank gemeld. De Commissie is van oordeel dat de genoemde omstandigheden passen in het patroon van een zogenoemde “money mule”.
- 4.4 Dat Consument, zoals zij heeft aangevoerd, wel vaker grote bedragen opneemt, blijkt niet uit de door de Bank overgelegde rekeningafschriften van de maanden voorafgaand aan het voorval. Dat Consument slachtoffer is geworden van diefstal van haar pas en haar pincode tevoren is afgekeken, acht de Commissie niet aannemelijk. In dat geval zou immers direct na de diefstal een poging zijn gedaan geld op te nemen en zou de dief daarmee niet een dag hebben gewacht met het risico dat de pas inmiddels zou zijn geblokkeerd.
- 4.5 Gelet op het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat niet alleen een redelijk vermoeden bestaat van de betrokkenheid van Consument bij de met haar rekening gepleegde fraude, maar dat ook sprake is van een *gegronde verdenking*.
- 4.6 Voorts is de Commissie van oordeel dat in dit geval de opname dient te prevaleren boven de mogelijk nadelige gevolgen voor Consument. Zoals de Bank ook heeft aangevoerd, kan Consument op basis van het NVB Convenant inzake Pakket Primaire Betaaldiensten een basisbankrekening aanvragen, zodat de opname geen beletstel vormt voor het ontvangen van huurtoeslag en een studielening.
- 4.7 Consument heeft geen bijzondere omstandigheden aangevoerd op basis waarvan de duur van de registratie zou moeten worden beperkt. De Commissie ziet hiervoor dan ook geen aanleiding.

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld