

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-390 d.d.
17 december 2015**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mw. mr. M. Nijland, 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. Consument heeft op verzoek van een kennis een kenteken op zijn naam gesteld. Enige tijd later is het Consument gebleken dat de auto van de kennis een ander kenteken had dan op het overschrijvingsbewijs stond vermeld. Daarom heeft hij de het kenteken weer van zijn naam laten schrijven. Het bleek om het kenteken te gaan van de auto die met het geld van de fraude afkomstig was. Naar aanleiding hiervan heeft de Bank 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 de Bank in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister heeft mogen overgaan. De Commissie vindt ook niet dat een registratie voor de maximale termijn van acht jaar in dit geval de grenzen van proportionaliteit overschrijft. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument;

en

de Coöperatieve Rabobank Kop van Noord-Holland U.A., gevestigd te Den Helder, hierna te noemen de Bank.

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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument ontvangen op 11 februari 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 november 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Op 6 november 2013 is zonder toestemming van de rekening van een klant van de Bank een bedrag van € 75.000,- overgeboekt naar de rekening van een autobedrijf ter aankoop van een auto.
- 2.2. Om 16:50 uur van diezelfde dag heeft Consument op verzoek van een kennis een kenteken op zijn naam laten overschrijven. Consument werd hierbij vergezeld door drie voor hem onbekende personen. Enige tijd later heeft Consument ontdekt dat op het overschrijvingsbewijs een ander kenteken stond vermeld dan op de auto van zijn kennis. Hierop heeft hij om 17:25 uur het kenteken weer van zijn naam laten overschrijven.
- 2.3. Achteraf is het hem gebleken dat hij het kenteken van de onder 2.1. bedoelde auto op zijn naam had laten overschrijven.
- 2.4. Op 20 maart 2014 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 8 jaar opgenomen in het (interne) Incidentenregister met het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: 'het EVR').
- 2.5. De Bank heeft de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële instellingen' 2013 (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.”

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister en het EVR.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij te goeder trouw heeft gehandeld en dat van enige strafbare gedraging geen sprake is geweest. Hij was niet betrokken bij de aankoop van de auto en was er evenmin van op de hoogte dat de betaling van fraude (phishing) afkomstig was. Consument zag geen enkel kwaad in de overschrijving van het kenteken op zijn naam. Zijn kennis had hem gezegd dat dit nodig was omdat hij geen twee auto's op zijn naam mocht hebben. Daarom zou het kenteken van de auto van die kennis op zijn naam worden overgeschreven. Op het moment dat hij ontdekte dat op het overschrijvingsbewijs een ander kenteken stond vermeld dan het kenteken van de auto van zijn kennis, heeft hij alert gereageerd en het kenteken weer laten overschrijven. Tot slot was Consument ten tijde van het voorval 21 jaar, dit betekent dat hij tot zijn 29^{ste} jaar problemen kan ondervinden als gevolg van de registratie. Hierdoor wordt hij onevenredig in zijn belangen geschaad.

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

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie dient te beoordelen of de Bank in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR.
- 4.2. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de overschrijving van € 75.000,- 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 met medewerking van Consument op diens naam is gesteld. Consument stelt zich op het standpunt dat hij hierbij te goeder trouw heeft gehandeld en geen enkele ervaring had met het overschrijven van een kenteken op naam. Hij was ook niet op de hoogte van het feit dat de nieuwe auto werd betaald met geld dat afkomstig was van fraude (phishing) en heeft zelf geen strafbaar feit gepleegd. Bovendien heeft hij alert gereageerd door het kenteken, op advies van zijn juridisch onderlegde zus, weer te laten overschrijven toen hij ontdekte dat het kenteken van de auto van zijn kennis anders luidde.
- 4.3. De Bank stelt hier – kort gezegd – tegenover dat het in de handel tussen particulieren volstrekt ongebruikelijk is dat een auto tijdelijk op naam van een ander wordt gezet, de handelingen van Consument passen in het patroon dat zij bij dergelijke fraudezaken ziet en Consument hiervoor ook geen plausibele verklaring heeft gegeven. Bovendien heeft de benadeelde rekeninghouder aangifte van diefstal gedaan. Dit alles maakt dat zij heeft mogen overgaan tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR.
- 4.4. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank op basis van de in rechtsoverweging 4.2. genoemde feiten en omstandigheden in redelijkheid tot het besluit tot de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en EVR kunnen komen. Hoewel niet geheel uitgesloten is dat Consument naïef heeft gehandeld en oprecht niet bekend was met de gebruikelijke gang van zaken bij het overschrijven van een kenteken, kan hieraan in onderhavig geval geen consequentie ten gunste van hem worden verbonden. In de gegeven omstandigheden had van de gemiddelde consument verwacht mogen worden dat hij het onalledaagse verzoek van de vage kennis zou hebben geweigerd. Zeker in tweede instantie, toen bleek dat Consument tijdens de overschrijving niet door deze kennis, maar door drie onbekende personen werd vergezeld. Consument had ook direct kunnen zien dat de auto die hij op zijn naam kreeg niet de auto van zijn kennis was. Dat Consument desondanks het kenteken op zijn naam heeft gezet, is een omstandigheid die voor zijn rekening en risico dient te blijven. Als Consument immers zo naïef was, dat hij in de gegeven omstandigheden geen aanleiding zag zijn medewerking te weigeren, is dat op zich een gevaar voor benadeling van financiële instellingen en hun cliënten. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR kon overgaan.

- 4.5. 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. Consument heeft tijdens de zitting gewezen op de verre gaande consequenties van de registratie, onder meer omdat hij in de toekomst een stageplek binnen de bancaire sector wil zoeken en mogelijk een financiering nodig zal hebben voor de aankoop van een huis. De Commissie is van oordeel dat bij de afweging van de belangen op dit moment het belang van Bank dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen en de gebeurtenissen in een te recent verleden liggen. In de toekomst kan dit wellicht anders zijn. Tijdens de zitting heeft de Bank toegelicht dat de maximale termijn voor registratie in het Incidentenregister en het EVR acht jaar is en een tussentijdse herbeoordeling op basis van de actuele situatie om de termijn te bekorten mogelijk is. In de toekomst kan Consument, bij gewijzigde omstandigheden, dus opnieuw een verzoek indienen om de registratietermijn te bekorten.
- 4.6. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Bank heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR. Dat betekent dat de vordering wordt afgewezen.

5. 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld