

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-074
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. J.S.W. Holtrop, leden
en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder
te noemen de Bank
Datum uitspraak : 24 januari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de Bank zijn gegevens uit het Incidentenregister en EVR verwijdert dan wel de registratietermijn verkort en dat de vordering van de Bank ter grootte van € 876,61 wordt kwijtgescholden. Zijn persoonsgegevens zijn daarin opgenomen omdat op de betaalrekening van Consument verscheidene frauduleuze bijschrijvingen zijn verricht en vervolgens op diezelfde data opname van deze gelden heeft plaatsgevonden. De Bank heeft voldoende aangetoond dat sprake is van gegronde verdenking. De Commissie overweegt dat de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR kunnen blijven bestaan, de Bank de registratietermijn niet hoeft te verkorten en de vordering op Consument mag handhaven.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door (de gemachtigde van) Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van Consument op de dupliek;
- de aanvullende reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft het nodig geoordeeld om over deze zaak in meervoudig verband te beslissen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beslechting van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft een betaalrekening met een bijbehorende betaalpas en pincode bij de Bank afgenomen.
- 2.2 Op 26 en 29 juni 2015 zijn verscheidene transacties met een totale waarde van € 16.400,00 verricht welke zijn bijgeschreven op de betaalrekening van Consument. Met de betaalpas en pincode van Consument zijn op dezelfde data vervolgens diverse bedragen van

totaal € 4.870,00 opgenomen. De overboekingen zijn verricht ten laste van een cliënt van SNS Bank N.V., die geen toestemming heeft gegeven voor de overboekingen en tevens aangifte van fraude heeft gedaan. Nadat Consument het bedrag van € 4.870,00 heeft opgenomen, is op de betaalrekening een debetstand ontstaan van € 876,61.

- 2.3 Op 3 juli 2015 heeft Consument contact opgenomen met de Bank om melding te doen van de vermissing van zijn betaalpas en om deze te laten blokkeren. De Bank heeft hem bericht dat de betaalpas reeds was geblokkeerd in verband met een aantal vreemde transacties.
- 2.4 Op 6 juli 2015 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank teneinde duidelijkheid te verkrijgen omtrent de gebeurtenissen van 26 en 29 juni 2015.
- 2.5 Consument heeft op 7 juli 2015 aangifte gedaan bij de politie, waarvan een proces-verbaal is opgemaakt.
- 2.6 Bij brief d.d. 24 juli 2015 heeft de Bank de bancaire relatie met Consument opgezegd.
- 2.7 Bij brief d.d. 4 augustus 2015 heeft de Bank Consument bericht dat zijn gegevens, voor de duur van acht jaar, zijn geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).
- 2.8 Op 3 september 2015 heeft Consument een aanvullende verklaring afgelegd omtrent de frauduleuze gebeurtenissen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank zijn gegevens uit het Incidentenregister en EVR verwijdert dan wel de registratietermijn verkort en dat de vordering van de Bank ter grootte van € 876,61 wordt kwijtgescholden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens hem en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
 - Consument was ten tijde van de gebeurtenissen 22 jaar, studeert momenteel nog en woont bij zijn moeder. Consument heeft geen reden om frauduleuze handelingen te verrichten, ontkent enige betrokkenheid bij de gebeurtenissen en stelt zich op het standpunt dat hij door de registraties onevenredig wordt benadeeld;
 - de studiefinanciering en het salaris van Consument werden op zijn betaalrekening gestort. Nu Consument geen betaalrekening meer heeft, wordt hij benadeeld.

Als tijdelijke oplossing laat Consument zijn studiefinanciering en salaris storten op de betaalrekening van zijn moeder. Consument maakt zich echter ernstige zorgen over de

toekomst, omdat (potentiële) werkgevers en financieel dienstverleners dan zullen zien dat hij een betaalrekening heeft die niet op zijn naam staat;

- Consument heeft geen tijd om een Convenant-rekening te openen, omdat hij zich op zijn studie en examens wil concentreren. Bovendien maakt Consument zich zorgen dat bij een Convenant-rekening ook voor derden zichtbaar is dat dit via een instantie is geregeld of dat de Convenant-rekening niet op zijn naam staat;
- Consument heeft verklaard dat hij op 22 juni 2015 zijn betaalpas voor het laatst heeft gebruikt, toen hij een bedrag van € 10,00 pinde. Daarna kwam hij een studiegenoot (hierna: '[naam studiegenoot]') tegen, die hem heeft verzocht om hem geld te lenen. Consument heeft in het bijzijn van [naam studiegenoot] thuis de app van de Bank geïnstalleerd dan wel opnieuw geactiveerd. Consument heeft zijn betaalpas in zijn vestzak gedaan en heeft per ongeluk zijn vest bij [naam studiegenoot] laten liggen. Consument heeft zijn vest diezelfde avond opgehaald, maar niet gecheckt of zijn betaalpas nog in zijn vest zat. Op 3 juli 2015 heeft hij geconstateerd dat de betaalpas niet meer in zijn bezit was. Pas op 3 september 2015 heeft Consument bedacht dat [naam studiegenoot] zijn betaalpas wellicht had ontvreemd en zijn pincode had afgekeken. Consument heeft hieromtrent, op aanraden van zijn gemachtigde, een aanvullende verklaring laten opstellen;
- Consument heeft de Bank verzocht om camerabeelden te verstrekken van de betreffende pintransacties en heeft zich bereid verklaard om [naam studiegenoot] te identificeren.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de registratie van de gegevens van Consument in het Incidentenregister en EVR is gerechtvaardigd en conform de eisen van PIFI. Het staat immers in voldoende mate vast dat Consument betrokken is geweest bij de frauduleuze handelingen, die een bedreiging (kunnen) vormen voor de belangen van cliënten, medewerkers of de organisatie van de Bank of de continuïteit en integriteit van de financiële sector;
- de Bank heeft twijfels bij de geloofwaardigheid van de verklaringen van Consument en baseert dit standpunt op de volgende argumenten:
 - Consument heeft gesteld dat hij op 22 juni 2015 de app van de Bank heeft geïnstalleerd. Uit de administratie van de Bank blijkt dat Consument de app van de Bank op 15 september 2014 reeds op zijn telefoon had geïnstalleerd. Consument heeft nadien verklaard dat hij de app in de tussentijd had verwijderd en op 22 juni 2015 opnieuw vanuit de *cloud* heeft gedownload. Uit de administratie van de Bank blijkt echter dat Consument op 22 juni 2015 niet heeft ingelogd op de app van de Bank, noch op diens website. De Bank acht het derhalve niet aannemelijk dat Consument op dat moment de app heeft geïnstalleerd en ingelogd, noch dat [naam studiegenoot] de pincode van Consument toen heeft afgekeken;
 - Consument heeft gesteld dat hij op 22 juni 2015 zijn saldo wilde raadplegen en toen heeft geconstateerd dat dit een debetsaldo van € 480,00 was. Uit de administratie van de Bank blijkt echter dat het debetsaldo € 893,32 was;
 - Consument gebruikte zijn betaalpas regelmatig, maar kwam er pas na ruim twee weken (periode tussen 22 juni en 3 juli 2015) achter dat de betaalpas niet meer in zijn bezit was. De Bank acht deze gang van zaken niet geloofwaardig;

- pas na twee maanden heeft Consument mogelijke (overigens ongeloofwaardige en inconsistente) verklaringen gegeven voor het verlies van zijn betaalpas.
- de Bank ziet geen aanleiding om de registratietermijn van acht jaar te verkorten. Mede vanwege de leeftijd van Consument, de kans op herhaling, het feit dat aangifte is gedaan door de gedupeerde, en Consument onvoldoende medewerking heeft verleend, is sprake van een gegronde verdenking en zijn er geen verzachtende omstandigheden aanwezig. Ter zitting heeft de Bank echter verklaard bereid te zijn om een eventueel verzoek hiertoe opnieuw te beoordelen, indien Consument kan aantonen dat wijzigingen hebben plaatsgevonden in zijn omstandigheden, waardoor een registratietermijn van acht jaar onredelijk bezwarend voor hem is.

4. Beoordeling

Convenant-rekening

- 4.1 Voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling stelt de Commissie vast dat de Bank Consument reeds op 30 november 2015 heeft gewezen op de mogelijkheid om een Convenant-rekening aan te vragen. Consument heeft op 20 december 2016 contact opgenomen met de daartoe bevoegde instanties, maar wenst dit traject pas voort te zetten na de uitspraak van de Commissie.

Herstellen bancaire relatie

- 4.2 Consument heeft op het klachtformulier ook herstel van de bancaire relatie gevorderd. Ter zitting is vast komen te staan dat dit voor beide partijen niet (langer) wenselijk is, omdat geen sprake (meer) is van een vertrouwensband tussen partijen. De Commissie zal dit klachtonderdeel daarom buiten beschouwing laten.

Camerabeelden

- 4.3 Consument heeft ter zitting het verzoek om camerabeelden van de pintransacties in te zien herhaald. De Bank heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat zij hiertoe niet verplicht is, te meer nu camerabeelden ten doel hebben justitiële instellingen te helpen met opsporingen. Het opsporen en/of vervolgen van mogelijke daders is geen taak die aan de Bank is voorbehouden. Vast is komen te staan dat de camerabeelden ongeveer drie maanden worden bewaard en dat noch de politie noch het openbaar ministerie heeft verzocht om de camerabeelden.

Registratie in EVR

- 4.4 De Commissie stelt vast dat de criteria voor een registratie in het EVR zijn vastgelegd in artikel 5.2.1 PIFI. Hierin is bepaald dat het moet gaan om een **a)** gedraging van een persoon die een bedreiging kan vormen voor de belangen van cliënten en/of de medewerkers van een financiële instelling, de instelling zelf of de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector; en **b)** dient in voldoende mate vast te staan dat de betreffende persoon bij de gedragingen betrokken is geweest.

Dit houdt in dat de gestelde feiten, op grond waarvan de gegevens van Consument zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen (zie ook *Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581 r.o. 3.5, GC Kifid 2015-142, GC Kifid 2015-*

143 en GC Kifid 2016-302 onder 4.6). Bovendien moet c) het belang van de opname prevaleren boven de nadelige gevolgen voor de betrokkene. Onder dit laatste punt dient tevens te worden begrepen de duur van de opname (zie GC Kifid 2016-302).

- 4.5 De gebeurtenissen naar aanleiding waarvan de gegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen betreffen de frauduleuze bijschrijvingen op 26 en 29 juni 2015 en vervolgens (op diezelfde data) opname van deze gelden van de betaalrekening van Consument. Het Kifid heeft in eerdere zaken geoordeeld dat de opname in het EVR mogelijk verstrekende gevolgen kan hebben voor de betrokkene, mede omdat het EVR zichtbaar is voor andere financiële instellingen die aan de opname mogelijk consequenties verbinden (zie GC Kifid 2013-74 en GC Kifid 2015-142). Derhalve dienen hoge eisen te worden gesteld aan de gronden van de Bank voor opname in het EVR.
- 4.6 De Commissie oordeelt op grond van het voorgaande dat de betreffende frauduleuze gebeurtenissen kwalificeren als gedragingen die een bedreiging kunnen vormen voor de belangen van cliënten en/of de medewerkers van een financiële instelling, de instelling zelf of de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. De Bank heeft hiermee aan de eerste voorwaarde van EVR-registratie voldaan.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat de Bank bij brief van 13 oktober 2016 de inloggegevens van Consument over de maand juni 2015 heeft overgelegd. Hiermee heeft de Bank voldoende aangetoond dat sprake is van gegronde verdenking en niet langer van het vermoeden van de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze handelingen. Consument heeft zich immers op het standpunt gesteld dat hij op 22 juni 2015 de app van de Bank heeft gedownload om zijn saldo te bekijken. Uit de administratie van de Bank blijkt echter dat tussen 18 en 23 juni 2015 niet is ingelogd. Blijkens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, die van toepassing zijn op de bancaire relatie tussen partijen, strekt een uittreksel van de Bank tot volledig bewijs, behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Nu Consument niet het vereiste tegenbewijs heeft geleverd, kan de Commissie niet anders dan uitgaan van de juistheid van het overzicht van de Bank. Alhoewel Consument ter zitting heeft aangegeven dat het vrijwel onmogelijk is om tegenbewijs te leveren, kan dit niet tot de conclusie leiden dat het door de Bank verstrekte overzicht niet als volledig bewijs kan worden beschouwd. Daarbij wordt verder in aanmerking genomen dat ook de hiervoor onder de feiten (2.2. en volgende) weergegeven loop der gebeurtenissen waarvoor Consument geen aannemelijke verklaring heeft gegeven indirecte aanwijzingen vormen voor zijn betrokkenheid bij de fraude. Gelet op de feiten en standpunten van partijen, oordeelt de Commissie dat ook aan de tweede voorwaarde van EVR-registratie is voldaan.
- 4.8 Consument heeft gesteld dat hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. De Bank heeft daarentegen aangevoerd dat zij heeft voldaan aan de proportionaliteitseis van PIFI.

De Commissie oordeelt dat het belang van Consument terzake van de registratie van zijn gegevens in het EVR -op dit moment en mede gelet op de hiervoor weergegeven bijzondere omstandigheden van dit geval- niet disproportioneel wordt geraakt en voor het belang van

de Bank bij opname voor die duur moet wijken. De Bank heeft zich overigens bereid getoond de registratietermijn opnieuw te beoordelen, indien Consument na zijn afstuderen daartoe een gemotiveerd verzoek doet.

Registratie in het Incidentenregister

4.9 De Commissie stelt vast dat voor registratie in het Incidentenregister vereist is dat sprake is van een incident, zoals bedoeld in artikel 2 PIFI, en het doel van het Incidentenregister, zoals omschreven in artikel 4.1.1 PIFI, is gediend bij de registratie. Bovendien dient voldoende bewijs te bestaan dat is voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI, zoals in overwegingen 4.4 tot en met 4.8 van deze uitspraak is behandeld. Met verwijzing naar bovengenoemde overwegingen concludeert de Commissie dat is voldaan aan de vereisten van PIFI en is het Incidentenregister gediend met handhaving van de registratie. Dit leidt tot de conclusie dat de Bank de persoonsgegevens van Consument niet hoeft te verwijderen uit het Incidentenregister.

Kwijtschelding van de vordering

4.10 Consument heeft gesteld dat de vordering van de Bank op hem à € 876,61 dient ter vergoeding van één of meerdere -buiten zijn toedoen om- ontstane debetstanden. Ten aanzien van dit klachtonderdeel merkt de Commissie op dat Consument op 22 juni 2015, derhalve vóór de frauduleuze gebeurtenissen, een debetstand van € 893,32 had. Niet is komen vast te staan daarom dat de debetstand is ontstaan buiten de invloedssfeer van Consument. De Bank mag daarom haar vordering op Consument handhaven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.