

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-137
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen, mr. W.F.C. Baars, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 februari 2017
Aard uitspraak : niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het Externe Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister, de Bank de bancaire relatie met haar herstelt en de Bank de saldi van haar rekeningen terugbetaalt. De Commissie overweegt dat Consument op een zodanige manier haar medewerking aan de derde heeft verleend dat daaruit naar het oordeel van de Commissie blijkt dat zij van fraude op de hoogte was of in ieder geval ervan op de hoogte had moeten zijn dat zij meewerkte aan frauduleus handelen. Hieraan doet naar het oordeel van de Commissie niet af dat zij de frauduleuze handelingen niet zelf verrichtte nu zij bij die frauduleuze gedragingen wel betrokken was in de zin van artikel 5.2.1 onder b PIFI. Dit betekent dat de door de Bank aangedragen omstandigheden voldoende zijn voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het incidentenregister. Verder heeft de Bank het saldo op de betaalrekening op juiste gronden geïncasseerd en heeft zij de bancaire relatie met Consument kunnen beëindigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen.

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 30 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield een betaal- en spaarrekening bij de Bank aan. Aan de betaalrekening is een betaalpas gekoppeld.
- 2.2 Consument heeft op enig moment contact opgenomen met de Bank om haar betaalpas te laten blokkeren en een nieuwe betaalpas aan te vragen. De Bank heeft aan haar verzoek voldaan.

- 2.3 Op 14 augustus 2015 is een bedrag van € 1.250,- op de betaalrekening gestort. De rekeninghouder van de betaalrekening waarvan dit bedrag afkomstig was, heeft geen toestemming gegeven voor deze overboeking.
- 2.4 De Bank heeft Consument op 17 augustus 2015 een brief verzonden met onder meer de volgende inhoud:
- “Op 14 augustus 2015 is er een totaalbedrag van € 1.250,00 op [de betaalrekening] bijgeschreven. Dit bedrag komt van een bankrekening waarvan de rekeninghouder nooit opdracht heeft gegeven voor deze overschrijving. Wij hebben het ernstige vermoeden dat u [de Bank] opzettelijk heeft willen benadelen. Hierdoor hebben wij het vertrouwen in u verloren en daarom beëindigen wij de relatie.*
- Registratie en blokkering Betaalrekening**
- We registreren uw gegevens in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister. In de bijlage kunt u meer lezen over deze registratiesystemen. Daarnaast hebben we uw betaalrekening(en) geblokkeerd. Ook de bijbehorende producten bij deze betaalrekening(en) kunt u niet meer gebruiken.*
- Contact opnemen**
- Wilt u binnen twee weken contact met ons opnemen via onderstaand adres? Als wij geen reactie van u ontvangen, beëindigen wij de relatie in ieder geval. Dit betekent dat uw betaalrekening(en) en bijbehorende producten worden opgeheven. (...) “*
- 2.5 Consument heeft vervolgens op 20 augustus 2015 een brief aan de Bank verzonden waarin voor zover relevant is opgenomen:
- “Op 18 augustus heb ik een brief ontvangen van uw bedrijf, waarin staat dat [de Bank] de relatie van mij als klant wil beëindigen in verband met het gebruiken van een naar mij overgeschreven bedrag dat niet voor mij bedoelt was.*
- Echter, gaat het hier om een misverstand en wil ik in deze brief graag het incident van mijn kant laten horen en daarmee bezwaar maken tegen de beslissing.*
- Het incident ging over een bedrag van €1.250,00 dat op [de betaalrekening] is overgemaakt. Tijdens een dagje uit zag ik tijdens het pinnen ineens dat bedrag op mijn rekening staan en heb ik uit enthousiasme het bedrag in delen gepind om die dag uit te geven en leengeld terug te betalen.*
- Helaas heb ik hierbij geen rekening gehouden met waar het geld vandaan kwam. Hier had ik spijt van zodra ik er later achter kwam dat het geld niet van een bekende kwam. Niet lang er na werd mijn rekening geblokkeerd en kreeg ik uw brief binnen.*
- Ten eerste wil ik mijn excuses aanbieden voor het gebruiken van het bedrag dat niet voor mij bedoelt bleek te zijn. Hierbij wil ik nogmaals vermelden dat ik verder niks te maken heb met het overschrijven ervan. Ik ga er van uit dat de eigenaar van het bedrag een fout heeft gemaakt of dat er sprake was van een storting.*
- Ten tweede zou ik graag de eigenaar het bedrag uit eigen zak terug willen betalen, om deze misverstand ongedaan te maken.*
- Ik hoop dat ik u met deze brief heb kunnen overtuigen om de relatie tussen mij als klant bij [de Bank] te behouden en dat u begrijpt dat het verder niet mijn bedoeling is geweest om [de Bank] te benadelen.”*

- 2.6 Op 24 augustus 2015 heeft de Bank een brief aan Consument verstuurd. Deze brief vermeldt onder meer:

“Wij hebben uw brief van 20 augustus 2015 ontvangen. Hierin maakt u bezwaar tegen onze maatregelen welke vermeld staan in de brief van 18 augustus 2015. Wij hebben na heroverweging geen aanleiding gevonden om op ons eerder ingenomen standpunt terug te komen. Wij lichten dit als volgt toe.

Uit onderzoek is vast komen te staan dat er door middel van frauduleus handelen op 14 augustus 2015 € 1.250 op [de betaalrekening] is bijgeschreven. Vervolgens werd er vrijwel direct na de bijschrijving € 1.250 opgenomen met uw Betaalpas en de bijhorende pincode. Feit is dat [de betaalrekening] betrokken is (geweest) bij fraude. Als rekeninghouder bent u verantwoordelijk voor uw rekening. U bent hiermee aansprakelijk voor de bedragen die zijn opgenomen met uw Betaalpas.

Omdat wij ons standpunt niet wijzigen treden per vandaag de in bovengenoemde brief vermelde maatregelen in werking. Wij hebben daarnaast aangekondigd onze vordering zover mogelijk te verrekenen met een aanwezig positief saldo op uw rekening en de na genoemde verrekening resterende vordering over te dragen aan een incassobureau. Onze vordering op u bedraagt thans € 425,57. Wij delen u hierbij mee dat wij de invordering van dit bedrag overdragen aan een incassobureau.

Mocht u het niet eens zijn met onze beslissing op uw bezwaar dan kunt u daartegen in beroep gaan. (...)”

- 2.7 Consument heeft op de brief van 24 augustus 2015 van de Bank gereageerd met het volgende bericht:

“Iets meer dan een week geleden heb ik u per post een brief met procesverbaal als bijlage opgestuurd. Gister bleek, na telefonisch contact te hebben opgezocht, dat deze nooit is aangekomen. Daarom wil ik u hierbij nogmaals benaderen.

Afgelopen maand heb ik een brief gekregen naar aanleiding van mijn bezwaar op uw brief van 18 augustus. Echter, kunt u dit bezwaar als ongelezen beschouwen. Dit vanwege het volgende. De situatie met de fraude met [de betaalrekening] is het gevolg van oplichting. Ik ben hierin het slachtoffer en heb het initiatief genomen om aangifte te doen bij de politie. Het proces verbaal heb ik bij deze mail gevoegd.

Ik hoop dat ik u met dit proces verbaal genoeg heb geïnformeerd over mijn situatie en u heb overtuigd om de relatie tussen [de Bank] en mij te herstellen. (...)”

- 2.8 Consument heeft op 30 augustus 2015 aangifte van fraude gedaan.

- 2.9 Op 1 september 2015 heeft Consument een brief met onder meer de volgende inhoud aan de Bank verzonden:

“Op 24 augustus heb ik een reactie gehad op mijn bezwaar op uw brief van 18 augustus. Echter, is mijn antwoord op uw vorige brief beïnvloed door een ander.

Na uw reactie heb ik (toch) besloten om aangifte te doen op de persoon die mij in die situatie heeft gebracht. Dit omdat ik bang was/ben op de reactie van de persoon die mij ertoe heeft gezet, maar ik me niet langer in dezelfde situatie kan blijven begeven.

Daarom hoop ik u met een kopie van het aangifteformulier te overtuigen dat het nooit mijn bedoeling is geweest om te participeren aan (vormen van of medewerking aan) fraude

Ik ben het slachtoffer van oplichting en hoop dat u mij nog de kans geeft om de relatie tussen [de Bank] en mij te behouden. Mijn excuses voor het late optreden.

Ik hoop dat u begrip heeft voor mijn situatie en spoedig wat van u te vernemen.”

2.10 De Bank heeft Consument op 20 oktober 2015 een brief verzonden, waarin onder meer is opgenomen:

Met uw brief van 1 september 2015 maakt u bezwaar tegen het standpunt van de afdeling Fraude en Cybersecurity zoals onder meer verwoord in haar brieven van 17 en 24 augustus 2015. De directie van [de Bank] heeft kennisgenomen van de inhoud van uw bezwaar en van het aanwezige dossier en vraagt uw aandacht voor het volgende. Op 28 juli 2015 en 14 augustus 2015 zijn uw gegevens naar voren gekomen in een tweetal onderzoeken naar fraude. U kunt zich niet verenigen met ons besluit om uw gegevens op te nemen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister en verzoekt de [de Bank] daarom om deze opnames ongedaan te maken en de relatie met u te herstellen en u opnieuw een [de Bank] Betaalrekening te verstrekken.

In het Proces-verbaal van 30 augustus 2015 (...) verklaart u dat u op 14 juli 2015 uw Betaalpas en de bijbehorende pincode aan een derde heeft afgegeven. Deze Betaalpas heeft u op een gegeven moment laten blokkeren. Op 11 augustus 2015 heeft u uw nieuwe Betaalpas met de bijbehorende pincode aan dezelfde persoon gegeven. Deze persoon heeft met uw Betaalpas en pincode de uit fraude verkregen bedragen die op uw Betaalrekening zijn bijgeschreven, opgenomen.

Op grond van uw verklaring, het tot twee keer toe afgeven van uw Betaalpas met de daarbij behorende pincode aan een derde, staat uw betrokkenheid bij voornoemde fraudes voor ons in voldoende mate vast. Wij zien op grond hiervan geen aanleiding om de relatie met u te herstellen en de registratie in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister te verwijderen.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat:

- haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Incidentenregister;
- de Bank de bancaire relatie met haar herstelt en de blokkade op de betaal- en spaarrekening opheft;
- de Bank de met Consument verrekende en reeds bij haar geïncasseerde bedragen in verband met de gestelde fraude aan haar terugbetaalt en aan haar bevestigt dat zij de Bank niets verschuldigd is op grond van voornoemde fraude.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft in juli 2015 een jongen (hierna: de derde) leren kennen.

Zij heeft ingestemd met zijn verzoek om drie telefoonabonnementen voor een bedrijf (hierna: het bedrijf) op haar naam af te sluiten. De abonnementen zouden later van haar naam worden gehaald. Dit is nooit gebeurd. Hij heeft Consument op 14 juli 2015 gevraagd haar betaalpas en daarbij behorende beveiligingscode aan hem af te geven. De derde wilde de salarissen van de werknemers van het bedrijf op de betaalrekening storten en daarna naar de werknemers overmaken, omdat die werknemers nog geen betaalrekening hadden. Consument heeft haar betaalpas en de bijbehorende beveiligingscode afgegeven. Zij heeft op 28 juli 2015 geconstateerd dat er € 7.000,- op de betaalrekening was gestort en dat dit bedrag gedeeltelijk met haar betaalpas is opgenomen. Het resterende bedrag is door haar naar andere rekeningen overgeboekt. Consument heeft haar betaalpas laten blokkeren, omdat de derde weigerde haar betaalpas terug te geven.

Op 11 augustus 2015 heeft Consument haar betaalpas en bijbehorende beveiligingscode wederom aan de derde afgegeven. Hij beloofde Consument dat zij geld kon verdienen met een "klus". De derde heeft Consument ook gevraagd of zij haar spaargelden naar zijn vriend kon overboeken, omdat hij een lege rekening nodig had voor het bedrijf. Consument heeft haar spaarsaldo van € 215,- naar de betreffende vriend overgemaakt.

Bij brief van 17 augustus 2015 heeft de Bank Consument bericht dat er een bedrag van € 1.250,- frauduleus op de betaalrekening was gestort. Consument was hiervan niet op de hoogte en is op geen enkele wijze betrokken geweest bij een eventuele fraude.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op 14 augustus 2015 is door middel van een frauduleuze betaalopdracht een bedrag van € 1.250,- op de betaalrekening bijgeschreven. De Bank heeft de gedupeerde rekeninghouder schadeloos gesteld. De Bank heeft een gegronde verdenking dat Consument een rol heeft gespeeld bij of in ieder geval op de hoogte was van de frauduleuze transactie. Dit baseert zij op de vaststaande feiten met betrekking tot het gebruik van de betaalrekening, de betaalpas, de beveiligingscode en de beveiligde internetomgeving, het niet naleven van de toepasselijke voorwaarden en de door Consument gegeven verklaringen. De Bank acht het, gelet op het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude, noodzakelijk de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR. Zij hanteert daarbij de maximale plaatsingsduur van acht jaar, omdat Consument niet concreet heeft gemaakt op welke wijze zij door de opnames in de registers wordt gedupeerd, zij geen spijt heeft betuigd, zij tweemaal haar betaalpas en beveiligingscode heeft afgegeven en zij niet op eigen initiatief melding heeft gemaakt van de frauduleuze overboekingen en de opnames.

De Bank is op grond van ongerechtvaardigde verrijking, onverschuldigde betaling en wanprestatie gerechtigd het bedrag van € 1.250,- op Consument te verhalen. Verder heeft Consument niet voldaan aan de toepasselijke voorwaarden. De schade die hieruit voortvloeit komt voor haar eigen rekening.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument bestaat uit verschillende klachtonderdelen, te weten de opname van haar persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister,

het herstellen van de bancaire relatie tussen partijen en het opheffen van de blokkades op de rekeningen en het terugbetalen van de reeds bij Consument geïncasseerde bedragen. Deze klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

4.2 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) is voor zover relevant het volgende bepaald:

“2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

(...)

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.

(...)

Organisatie van de Deelnemer de Deelnemer zelf, de dochtermaatschappijen van de Deelnemer (als bedoeld in artikel 2:24a BW) dan wel de groepsmaatschappijen waarmee een Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24b BW), als ook de bij Rabobank Nederland aangesloten banken.

(...)

4 Incidentenregister

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 Extern Verwijzingsregister

(...)

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.”*

de opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR

- 4.3 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, betreft een frauduleuze bijschrijving op en vervolgens opname van deze gelden van de betaalrekening van Consument. De opname in het EVR wegens verdenking van fraude is een maatregel met mogelijk verstreckende gevolgen voor de betrokkene en kan tot gevolg hebben dat niet alleen de betreffende deelnemer (in dit geval de Bank), maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde (in dit geval Consument) weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname in het EVR.
- 4.4 Artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon (het incident) een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ('opzet te misleiden', zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en Geschillencommissie Kifid 2015-142, r.o. 4.3). De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van strafbare feiten of onoorbare feiten te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn, zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:BH4720, r.o. 4.4. Daarbij is van belang dat enkel 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVR registratie.
- 4.5 Consument heeft in haar klachtomschrijving toegelicht en vervolgens ter zitting benadrukt dat zij niet betrokken is geweest bij frauduleuze handelingen. Consument stelt dat zij op enig moment de derde is tegengekomen en (tegen een nog nader vast te stellen vergoeding) voor hem telefoonabonnementen op haar naam heeft afgesloten. Zij heeft haar spaargelden overgemaakt naar de betaalrekening van een vriend van de derde, omdat de derde een lege rekening nodig had. Zij heeft de derde tweemaal haar betaalkas en beveiligingscode gegeven, waardoor de derde in de gelegenheid is gesteld de op haar betaalrekening gestorte bedragen op te nemen.

Zij geeft aan dat zij twijfels heeft gehad, maar dat de derde haar iedere keer heeft overtuigd met de opmerking dat het allemaal “onderdeel was van een plan” en dat het plan geheel conform planning verliep. Ter zitting heeft zij verklaard dat zij ervan op de hoogte was dat zij haar betaalpas en beveiligingscode niet aan derden mocht geven. Toch heeft zij dit tot tweemaal toe gedaan. De tweede keer ging het zelfs om een nieuwe betaalpas, nadat ze haar oude betaalpas door de Bank had laten blokkeren omdat de derde deze oude betaalpas niet aan haar wilde teruggeven. Verder heeft zij ter zitting verklaard dat zij medio augustus 2015, op het moment van de frauduleuze overboeking, op vakantie was en geen toegang had tot haar bankgegevens. Dit betekent dat zij haar betaalpas en bijbehorende beveiligingscode bij de derde heeft achtergelaten zonder dat zij enig zicht had op de door hem uit te voeren betalingshandelingen. Deze omstandigheden maken dat Consument over de periode van juli 2015 (het moment dat ze de derde ontmoette) tot medio augustus (toen ze voor de tweede keer haar betaalpas en bijbehorende beveiligingscode afgaf) heeft moeten inzien dat zij meewerkte aan frauduleuze praktijken. De door haar omschreven afzonderlijke verzoeken van de derde hadden bij haar argwaan moeten opleveren en haar moeten aanzetten om navraag te doen bij directe familieleden, vrienden, de Bank of de politie om deze gang van zaken te verifiëren. Een en ander klemt te meer nu Consument zelf aangeeft haar twijfels te hebben gehad bij de verzoeken van de derde. De omstandigheid dat Consument onder druk zou zijn gezet, zoals zij ter zitting heeft verklaard, maakt voorgaande overwegingen niet anders. Dit had haar juist moeten doen inzien dat de verzoeken van de derde een schimmig karakter hadden en de derde niet betrouwbaar was. Door de verzoeken niet in twijfel te trekken en dit (door de derde omschreven) “plan” in stand te houden, heeft zij op een zodanige manier haar medewerking verleend dat daaruit naar het oordeel van de Commissie blijkt dat zij ervan op de hoogte was, maar in ieder geval ervan op de hoogte had moeten zijn, dat zij meewerkte aan frauduleus handelen. Hieraan doet naar het oordeel van de Commissie niet af dat zij de frauduleuze handelingen niet zelf verrichtte nu zij bij die frauduleuze gedragingen wel betrokken was in de zin van artikel 5.2.1 onder b PIFI. Dit betekent dat de door de Bank aangedragen omstandigheden (conform artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI) voldoende zijn voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

- 4.6 Vervolgens dient de Bank op grond van art. 5.2.1 onder c van het PIFI bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor Consument. Doel van het PIFI is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan - al dan niet als preventief middel - een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in de betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de Bank die afweging te maken. Consument die verwijdering van de registratie wenst, zal evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang prevaleert boven dat van de Bank. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9.

- 4.7 De Bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet registreren van haar persoonsgegevens. De door Consument aangevoerde omstandigheid dat zij gedurende de registratieduur geen financiële producten, zoals hypothecaire geldleningen of betaalrekeningen, kan afnemen maken deze registratie niet disproportioneel. Consument heeft verder geen omstandigheden aangedragen die maken dat zij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie.
- 4.8 Het proportionaliteitsbeginsel kan vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 PIFI is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. De Commissie is van oordeel dat de door Consument aangevoerde omstandigheden niet meebrengen dat een registratietermijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. Consument heeft slechts gesteld dat zij in de komende acht jaar geen bankproducten kan afnemen. Daartegenover staat dat de Bank onbetwist heeft aangevoerd dat Consument geen spijt heeft betuigd van haar in het geding zijnde handelingen, zij niet op eigen initiatief de gang van zaken aan de Bank heeft gemeld, zij tot tweemaal toe haar betaalpas met beveiligingscode aan de derde heeft gegeven en zij in haar brieven en het proces-verbaal tegenstrijdige verklaringen heeft afgegeven. Consument heeft derhalve en juist nu de Bank voldoende zwaarwichtige redenen heeft aangevoerd om de registratie voor acht jaar te laten gelden, 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 haar naïeve handelen binnen een kortere periode dan de periode van acht jaar, zal verminderen of verdwijnen.

de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister

- 4.9 Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

het blokkeren en beëindigen van de betaal- en spaarrekening

- 4.10 De Commissie stelt vast dat als uitgangspunt dient te gelden dat de tussen partijen afgesloten overeenkomsten in beginsel kunnen worden opgezegd. Het staat de Bank vrij de relatie met Consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan Consument is medegedeeld. Of er voldoende aanleiding bestaat, staat in beginsel ter beoordeling van de Bank. De Commissie kan slechts marginaal toetsen of sprake is van onredelijk gebruik van deze bevoegdheid. De Bank heeft de bankrelatie opgezegd vanwege de betrokkenheid van de betaalrekening van Consument bij fraude. Of de betrokkenheid van Consument al dan niet vaststaat, staat los van de overweging van de Bank om in dit geval de relatie met Consument te verbreken. Het belang van Consument bij voortzetting van de relatie is onvoldoende zwaarwegend om van een onredelijk gebruik van de bevoegdheid van de Bank te spreken. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de aangevoerde reden van opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als onredelijk. Dit deel van de vordering zal dan ook worden afgewezen.

de teruggave van de saldi van de betaalrekening aan Consument

- 4.11 Het is niet in geschil dat het vermogen van Consument op 14 augustus 2015 door een overboeking met € 1.250,- is verrijkt. Daarnaast staat vast dat dezelfde dag dit bedrag grotendeels met behulp van de betaalpas en beveiligingscode van Consument is opgenomen. De Bank voert aan dat Consument deze gelden op grond van ongerechtvaardigde verrijking, onverschuldigde betaling dan wel wanprestatie van Consument aan de Bank moet terugbetalen.
- 4.12 De Commissie overweegt over de door de Bank gestelde verrijking als volgt. Allereerst staat vast dat Consument haar betaalpas met bijbehorende beveiligingscode (tweemaal) aan de derde heeft afgegeven, waarna de derde transacties vanaf haar betaalrekening heeft kunnen verrichten. Zij heeft daarmee in strijd gehandeld met de als bijlage 6 en 7 bij verweerschrift overgelegde Uniforme Veiligheidsregels (artikelen 2,4 en 5), de Voorwaarden Betaalrekening (artikelen 16, 17, 70, 73 en 75) en de Voorwaarden voor gebruik betaalpassen en creditcards (artikelen 6, 7 en 8). Hierdoor heeft Consument frauduleus gehandeld of is zij opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de betaalpas niet nagekomen. Consument is op grond van artikel 7:529 leden 1 en 2 Burgerlijk Wetboek geheel aansprakelijk voor het onrechtmatig gebruik van de betaalpas. De onbevoegde transacties komen voor haar rekening en risico. Het moet er daarom voor worden gehouden dat haar vermogen met € 1.250,- ongerechtvaardigd is verrijkt.
- 4.13 Verder neemt de Commissie aan dat de Bank het bedrag van € 1.250,- aan de gedupeerde rekeninghouder heeft vergoed en met dit bedrag is verarmd. Consument stelt dat niet is gebleken dat de Bank dit bedrag daadwerkelijk heeft vergoed. Van de Bank kan echter niet worden verwacht dat zij, gelet op privacy normen, de transactiegegevens van de overboeking naar de gedupeerde rekeninghouder in deze klachtprocedure overlegt; de Commissie houdt het er daarom op dat deze betaling daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Verder bestaat er voldoende causaal verband tussen de verrijking van Consument (doordat de onbevoegde opnametransacties voor haar rekening en risico blijven) en de verarming van de Bank. Consument heeft erkend dat zij geen recht heeft op de overgeboekte € 1.250,-, zodat voor de verrijking geen redelijke grond kan worden aangenomen. De Commissie is van oordeel dat, gelet op de voorgaande overwegingen, sprake is van een vordering van de Bank op Consument van € 1.250,- uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking. De Bank heeft het saldo op de betaalrekening op juiste gronden verrekend en is gerechtigd het resterende saldo op Consument te verhalen. Dit deel van de vordering zal dan ook worden afgewezen.

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.