

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-261
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. C.E. Polak en mr. C.I.S.
Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 24 april 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. Consument is van mening dat de opname in het Incidentenregister en het EVR niet aan de voorwaarden van PIFI voldoet. De Commissie is van oordeel dat de Bank gegronde redenen heeft gehad om Consument te registreren in het EVR en het Incidentenregister en hierbij aan de voorwaarden van het PIFI heeft voldaan. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Gelet op het bepaalde in artikel 4:71g Wft is de Bank wel gehouden Consument toegang te verlenen tot een basisbankrekening.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van Consument van 26 april 2016 op de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank van 21 juni 2016 waarin zij reageert op de reactie van Consument van 26 april 2016;
- de brief van Consument van 1 december 2016;
- de e-mail van de Bank van 21 december 2016;
- de e-mail van Consument van 23 december 2016;
- de brief van Consument van 13 januari 2017;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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 16 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen. Partijen zijn nogmaals opgeroepen voor een hoorzitting op 4 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument houdt tezamen met zijn echtgenote bij de Bank een betaalrekening aan onder nummer [NR. 1](hierna: 'Betaalrekening').
- 2.2 De onderneming van Consument, [naam bedrijf], heeft op 25 juli 2013 een factuur verstuurd aan [bedrijf Z] (hierna: '[bedrijf Z]'). De factuur vermeldt:



INVOICE

Date : July, 25th, 2013
Debit no. : 
Invoice no. : 

Concerning:

200 pcs. Final V.I.P. Packages World Cup Final:
July 13, 2014, Rio de Janeiro, Brasil
€ 2.400,-- per packages € 480.000,--

Total amount to pay € 480.000,--
=====

Payment to:

D. Katz



Payment schedule:

September 1 st , 2013 -	€ 100.000,--
October 1 st , 2013	" 100.000,--
November 1 st , 2013	" 100.000,--
December 1 st , 2013	" 180.000,--

The vouchers of the above mentioned packages will be delivered on 26 February 2014.



- 2.3 [naam bedrijf] heeft op 25 juli 2013 van [bedrijf X] te [plaats] (hierna: [bedrijf X]) een factuur ontvangen. Op deze factuur is, voor zover relevant, opgenomen:



Concerning: **World Cup 2014, Brasil – FINAL July 13th, Rio de Janeiro.**

We herewith conform the following contract:

200 VIP Tickets a € 2.000,--

Total amount : € 400.000,--

We agreed the following payment schedule:

September 2013 € 100.000,--

October 2013 " 100.000,--

November 2013 " 100.000,--

January 2013 " 100.000,--

The vouchers for the above mentioned tickets will be delivered on February 1st, 2014



- 2.4 [bedrijf X] is bij de Kamer van Koophandel bekend onder nummer [nr. 1].
- 2.5 Op 30 augustus 2013 is door middel van twee overboekingen een bedrag van in totaal € 99.852,92 (€ 49.875,97 en € 49.976,95) overgemaakt naar de Betaalrekening. Deze overboekingen zijn verricht ten laste van bankrekeningen van twee klanten van de Bank. Deze klanten waren niet bekend met deze overboekingen en hebben hier ook geen toestemming voor gegeven. De benadeelde klanten hebben bij de politie aangifte gedaan van fraude.
- 2.6 Na ontvangst van het eerste bedrag van € 49.875,97, heeft Consument met zijn bankpas een bedrag van € 1.100,-- opgenomen bij een geldautomaat. Voorts heeft Consument een bedrag van € 800,-- overgeboekt naar een andere rekening op zijn naam bij de Bank en een bedrag van € 45.000,-- naar een rekening op zijn naam bij ABN AMRO Bank. Na ontvangst van het tweede bedrag € 49.976,95, heeft Consument een bedrag van € 45.000,-- overgeboekt naar zijn bankrekening bij ABN AMRO Bank.

- 2.7 Vanaf de bankrekening van Consument bij de ABN AMRO Bank is op 30 augustus 2013 € 32.500,-- en vervolgens € 45.000,-- overgeboekt naar ING rekening [nr. 2] ten name van [bedrijf X].
- 2.8 Naar aanleiding van het voorval heeft de Bank Consument uitgenodigd voor een gesprek op 12 september 2013 om hem in de gelegenheid te stellen een toelichting te geven op hetgeen was voorgevallen. In het gespreksverslag is het volgende opgenomen:

“Achtergrond betalingen

De heer [naam Consument] geeft in het gesprek het volgende aan:

- hij heeft 200 VIP-kaarten a € 2.000 (€ 400.000) arrangementen ingekocht bij [bedrijf X] te [plaats] (KvK [nr. 2]). De factuur is opgenomen in de bijlage;
- hij heeft deze 200 kaarten verkocht voor € 480.000 aan [bedrijf Z], gevestigd in [land]. De factuur is opgenomen in de bijlage. Aan deze transactie verdient hij € 80.000;
- hij heeft de debet boekingen op rekening [nr. 1] zelf uitgevoerd (dit verklaart tevens waarom hetzelfde IP-adres is gebruikt);
- op 30-08-2013 zijn er 2 bedragen bijgeschreven op rekening [nr. 1]:
 - o € 49.875,97 van [X];
 - o € 49.976,95 [Z];
- de heer [naam Consument] was in de veronderstelling dat het geld van [bedrijf Z] afkomstig is. Hij geeft aan dat het gebruikelijk is dat er in de tickethandel geld wordt overgemaakt naar particuliere rekeningen;
- de bedragen, exclusief zijn marge, heeft de heer [naam Consument] overgemaakt naar zijn eigen rekening bij de ABN AMRO;
- van zijn rekening bij de ABN AMRO heeft hij de factuur van [bedrijf X] gedeeltelijk betaald. De heer [naam Consument] levert de kopie rekeningafschriften nog bij ons aan.
- omdat blijkt dat de betalingen niet van [bedrijf Z] afkomstig zijn, heeft de heer [naam Consument] contact gehad met zijn advocaat ([Y] Advocaten in [plaats], geen negatieve signalen in google) en met de ABN AMRO. De onderliggende stukken ontvangen wij nog;
 - de klant geeft aan dat hij de beide betalingen wil terug boeken naar de begunstigden ([X] en [Z]). Daarnaast wil hij de deal met [bedrijf X] annuleren. Om toch een deel van de marge van € 80.000 te kunnen ontvangen, wil de heer [naam Consument] hier een aparte afspraak over maken met hen;
 - de klant geeft meerdere malen aan te goeder trouw te hebben gehandeld. Hij zal aangifte doen i.v.m. misbruik van zijn rekening. We ontvangen hiervan een kopie;
 - de heer [naam Consument] wil z.s.m. weer gebruik kunnen maken van zijn rekeningen.”

- 2.9 Namens de Bank is aangifte gedaan bij de politie. Deze aangifte heeft niet tot vervolging geleid; de zaak is informeel geseponeerd.
- 2.10 Consument is als verdachte door de politie verhoord. Van dit verhoor heeft de politie een proces-verbaal opgemaakt. Voor zover relevant is hierin het volgende opgenomen:

“[...]

ZAKELIJK VERHOOR

V: U bent ontboden verdacht van oplichting, wat kunt u hierover verklaren?

A: Er is tweemaal een bedrag op mijn rekening binnen gekomen. Mijn rekeningnummer weet ik niet uit mijn hoofd. Het bedrag is totaal ongeveer 100.000,- euro.

Ik zal het u uitleggen. Ik had 200 finale arrangement verkocht voor de WK finale in Brazilië aan [bedrijf Z] in [land]. Hiervoor had ik een factuur gestuurd. Waarbij de eerste aanbetaling van 100.000,- euro voor in september 2013 betaald zou moeten worden. Deze finale arrangementen had ik ingekocht bij [bedrijf X] te [plaats] voor 400.000,- euro eveneens met de afspraak voor een aanbetaling van 100.000,- euro voor september 2013. 30 augustus 2013 was er een bedrag van circa 100.000,- euro binnen gekomen en deze heb ik doorbetaald aan [bedrijf X]

Inmiddels zijn mijn rekeningnummers geblokkeerd en kan ik niets meer ontvangen en betalen.
(...)

De debiteuren heb ik op 12 september 2013 gesproken en deze vertelde mij dat zij nog niets hadden overgemaakt. Ik heb hierop aangegeven dat de debiteuren moeten wachten met het geld overmaken. Ik had inmiddels wel het geld allang overgemaakt naar [bedrijf X]. Ik heb contact gehad met [bedrijf X] en deze hebben mij bevestigd dat zij het geld terug storten. Ik heb alleen geen rekening meer waar ik geld op kan ontvangen. Ik wil ook niet dat dit geld via mij verloopt maar via de Rabobank. Ik was dus volledig in de veronderstelling dat ik geld had ontvangen van mijn debiteur. Ik had anders nooit dat geld overgemaakt naar [bedrijf X].

V: Maar u weet toch dat [Z] niet [bedrijf Z] is?

A: [bedrijf Z] heeft in het verleden diverse malen facturen betaald middels Nederlandse rekeningen. Ik weet dus niet vanaf welk rekeningnummer geld zou worden overgemaakt. Het is dus een ongelukkige samenloop van omstandigheden.”

- 2.11 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument per 4 oktober 2013 opgenomen in haar Incidentenregister en haar Extern Verwijzingsregister (hierna: ‘EVR’). Consument is daarover op 4 oktober 2013 schriftelijk geïnformeerd.
- 2.12 Consument heeft tegen het opnemen in het EVR bezwaar gemaakt op 4 augustus 2015, welk bezwaar op 24 augustus 2015 door de Bank is afgewezen.
- 2.13 De advocaat van Consument heeft op 30 augustus 2016 een drietal schuldhelpverleningsinstanties benaderd. In de e-mailberichten aan deze instanties is, voor zover relevant, opgenomen:

“Mijn cliënt heeft geen enkele hulp of ondersteuning nodig bij het voeren van zijn administratie of financiën, noch is het wenselijk dat er (aanzienlijke) kosten ontstaan voor cliënt. Mijn vraag aan u is de volgende: bent u bereid en in staat een aanvraag inzake een pakket primaire betaaldiensten te ondersteunen, zodat cliënt weer de beschikking heeft over een eigen bankrekening, zonder dat beheer van de rekening en betalingen door cliënt dienen te worden verricht c.q. gefiatteerd door u, althans cliënt van uw bemoeienis geen negatieve gevolgen ondervindt, zij het in de financiële sfeer, zij het in de beheerssfeer. Het komt er dus op neer dat u wordt verzocht behulpzaam te zijn, zodat cliënt een bankrekening kan openen, zonder dat dat gepaard gaat met een schuldhelpverleningstraject e.d.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit het Incidentenregister en het EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt zich op het standpunt dat de opname in het EVR en het Incidentenregister niet aan de voorwaarden zoals benoemd in Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) voldoet. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het ontvangen van gelden kwalificeert niet als gedraging in de zin van artikel 4.1.1 van het PIFI.
- Het handelen van Consument (overboeken van de gelden en het vermelden van zijn privé-rekeningnummer in plaats van zijn zakelijke bankrekening op de factuur) vormt geen bedreiging voor de belangen van de Bank of haar cliënten.
- Er staat niet in voldoende mate vast dat Consument betrokken is bij een frauduleuze overboeking. Dat de bankrekening van Consument betrokken is geweest bij een frauduleuze overboeking, betekent niet dat Consument hier ook bij betrokken was.
- Het Consument verweten gedrag staat niet in verhouding tot de gevolgen van de registratie waardoor de proportionaliteitstoets in het voordeel van Consument dient uit te vallen.

Consument heeft er belang bij dat hij een bankrekening kan openen, dat zijn bedrijf een bankrekening kan openen en heeft er belang bij dat zijn naam niet bezoedeld raakt. Ook heeft Consument belang bij het gebruik van allerlei verzekerings-, bank- en financieringsdiensten.

Verweer van de Bank

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

- op grond van het PIFI zijn de gegevens van Consument terecht geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. Op grond van het PIFI is voor opname in het EVR vereist dat sprake is van gedragingen die een bedreiging vormen of kunnen vormen voor de belangen van de (cliënten/medewerkers/organisatie) van de financiële instelling of de continuïteit en de integriteit van de financiële sector. Daarnaast moet in voldoende mate vast staan dat de betreffende persoon betrokken is geweest bij de gedragingen. Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar. De Bank heeft geconstateerd dat als gevolg van de overboeken (ten gunste van de Betaalrekening van Consument) twee klanten van de Bank zijn benadeeld. Verder bevat de documentatie een aantal eigenaardigheden met de betrokken facturen, zoals een onjuist KvK-nummer, de vermelding van een onjuist rekeningnummer, een foutief geschreven bedrijfsnaam, de factuurnota die niet overeenkomt met de omschrijving vermeld op de overboeken, de aankoop- en verkoopdata die gedateerd zijn op dezelfde dag en de factuur van het Nederlandse bedrijf [bedrijf X] die aan Consument in het Engels is opgesteld. Daarnaast bedroegen de

frauduleuze overboekingen in totaal € 99.852,92 terwijl Consument een bedrag van € 100.000,-- verwachtte. Dit betreft een voorval dat een bedreiging (kan) vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of van de Bank. Tevens zijn voldoende omstandigheden aanwezig die een zwaarwegende verdenking van de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze overboekingen rechtvaardigen;

- er zijn geen gronden aanwezig op grond waarvan de registratie in het EVR en het Incidentenregister achterwege zou moeten worden gelaten dan wel op grond waarvan de duur van de registraties zou moeten worden verkort. Er bestaat een gegronde verdenking dat Consument betrokken is geweest bij de frauduleuze overboekingen waardoor klanten van de Bank zeer ernstig gedupeerd zijn. Vervolgens heeft Consument op het moment dat hij met de bevindingen werd geconfronteerd ongeloofwaardige verklaringen afgelegd, geen rekeningafschrift van het doorboeken van de gelden overhandigd en is hij de gemaakte afspraken niet nagekomen;
- de aanvragen die Consument heeft overgelegd voor het openen van een basisbankrekening zijn gekleurd. Zij voldoen niet aan de vereisten zoals opgenomen in het Convenant inzake Pakket Primaire Betaaldiensten. Mocht het Consument niet lukken om een erkende hulpverleningsinstantie te vinden die hem kan begeleiden bij de aanvraag van de basisbankrekening, kan hij een brief aan de Bank opstellen met een duidelijke toelichting en met alle feiten op een rij. De Bank zal dan beoordelen of zij een basisbankrekening voor Consument zal openen.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank terecht de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. Als uitgangspunt hierbij geldt dat de Bank de bepalingen van het PIFI heeft onderschreven, waardoor zij Deelnemer in de zin van artikel 2 PIFI is geworden en op grond waarvan zij gerechtigd is om – onder bepaalde voorwaarden - persoonsgegevens van haar cliënten vast te leggen in het EVR en het Incidentenregister. In 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 de Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24a BW). Als ook de bij Rabobank Nederland aangesloten banken.(...)

(...)

• “4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doestelling 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 of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instellingen, 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 zijn opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

• “5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het

Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan. (...)

de opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR

- 4.2 Het Incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, bestaat uit een tweetal frauduleuze bijschrijvingen op en vervolgens opname dan wel overboekingen van deze gelden van de Betaalrekening. 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. De Commissie dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument dan ook te toetsen aan de relevante artikelen van het PIFI. Daartoe wordt als volgt overwogen.
- 4.3 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 een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de door 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). 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 het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn. Daarbij is van belang dat enkel 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVR-registratie. Zodra een andere plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude (vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143).
- 4.4 Uit de stukken blijkt dat Consument tweemaal een bedrag op zijn Betaalrekening heeft ontvangen. Deze bedragen zijn zonder toestemming van de rekeninghouders overgeboekt. Consument heeft een gedeelte van deze bedragen contant opgenomen en een gedeelte overgeboekt naar een betaalrekening op zijn naam bij een andere bank. De gelden zijn overgeboekt naar een betaalrekening op naam van Consument; de Bank heeft meerdere eigenaardigheden geconstateerd. Vaststaat bovendien dat op frauduleuze wijze een bedrag van € 99.852,92 op de rekening van Consument is geboekt en dat Consument terstond na ontvangst dit bedrag heeft opgenomen dan wel overgeboekt. Het komt de Commissie niet aannemelijk voor dat een fraudeur een phishing transactie in gang zet zonder te kunnen beschikken over de betaalrekening van de begunstigde. Uit het feit dat de Betaalrekening bij een tweetal phishing transacties betrokken is, leidt de Commissie af dat Consument betrokken moet zijn geweest bij de frauduleuze overboekingen.

- 4.5 Consument betwist niet dat hij de frauduleuze overboekingen heeft ontvangen en heeft opgenomen en naar een andere aan hem toebehorende rekening heeft doorgeboekt, maar voert als bevrijdend verweer dat hij in de veronderstelling verkeerde dat de gelden afkomstig waren van een zakelijke transactie en zodat hij deze gelden van zijn betaalrekening bij de ABN AMRO Bank heeft overgeboekt naar [bedrijf X] ter voldoening van eerste aanbetaling van de factuur van 25 juli 2013. Consument heeft in zijn klachtomschrijving toegelicht en vervolgens ter zitting benadrukt dat het in de ticketbranche niet ongebruikelijk is dat een kleine afwijking zit tussen het gefactureerde en ontvangen bedrag, dat een factuur in gedeeltes wordt voldaan en dat de verschuldigde gelden worden overgemaakt vanaf particuliere betaalrekeningen.
- 4.6 De Commissie overweegt dat de bewijslast van het bevrijdende verweer op Consument rust en oordeelt dat Consument op geen enkele wijze zijn stellingen heeft aangetoond. Zo is niet gebleken dat het in de ticketbranche een gebruikelijke methode is om rekeningen te betalen via niet aan de debiteur toebehorende privérekeningen, om een ander/lager bedrag dan volgens de factuur verschuldigd over te boeken, noch heeft hij ter bewijsvoering afschriften uit zijn administratie overhandigd, zoals hij bij zijn verhoor bij de politie had toegezegd. Aldus kan de Commissie niet uitgaan van hetgeen Consument ter zake heeft aangevoerd.
- 4.7 Bovenstaande, in combinatie met de onjuistheden in de facturen en het feit dat Consument, ondanks het factuurbedrag van €100.000,--, slechts een bedrag van € 77.500,-- aan [bedrijf X] heeft overgeboekt, rechtvaardigt volgens de Commissie een gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. Voor de Commissie staat aldus voldoende vast dat Consument betrokken was bij de frauduleuze overboekingen zodat de Bank gegronde redenen had om te mogen overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister.
- 4.8 Vervolgens dient de Bank op grond van artikel 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 daarvan 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 betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Desalniettemin kunnen, ook indien aan de voorwaarden voor registratie – zoals omschreven in artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI – is voldaan, de belangen van Consument daardoor dusdanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de Bank om die afweging te maken. De consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank en/of de financiële sector. 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 zijn persoonsgegevens.

De door Consument aangevoerde omstandigheden dat hij belang heeft bij het gebruik van allerlei verzekerings-, bank- en financieringsdiensten maakt deze registratie niet disproportioneel. Gezien de omvang van de transacties en de ernst van de fraude is de duur van de registratie evenmin disproportioneel.

De Bank heeft toegelicht dat de EVR-registratie niet zichtbaar is voor verzekeraars.

Ten aanzien van het niet kunnen openen van een basisbankrekening geldt het volgende.

- 4.9 Op 11 november 2016 is Richtlijn 2014/92, de betaalrekeningenrichtlijn, geïmplementeerd in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). De betaalrekeningenrichtlijn ziet onder meer op het verbeteren van de toegankelijkheid tot betaaldiensten voor consumenten. Door de implementatie van deze richtlijn wordt voorzien in een algemeen recht op toegang tot een basisbankrekening. Artikel 4:71g Wft luidt:

- “1. Een bank weigert een basisbetaalrekening te openen, indien de bank bij het openen daarvan niet kan voldoen aan de bij of krachtens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme gestelde eisen.*
- 2. Een bank mag voorts het openen van een basisbetaalrekening weigeren indien de aanvrager:*
 - a. niet kan aantonen een werkelijk belang te hebben bij het openen van een basisbetaalrekening in Nederland;*
 - b. bij een in Nederland gevestigde bank een aanvraag voor een basisbetaalrekening heeft lopen of reeds een betaalrekening aanhoudt bij een andere in Nederland gevestigde bank, waarmee hij gebruik kan maken van de diensten, genoemd in artikel 17, eerste lid, van de richtlijn betaalrekeningen, tenzij de aanvrager verklaart ervan in kennis te zijn gesteld dat die betaalrekening zal worden opgeheven;*
 - c. minder dan acht jaar geleden onherroepelijk is veroordeeld voor een misdrijf als bedoeld in de artikelen 225, 227a, 326, 341, 420 bis of 420 ter van het Wetboek van strafrecht;*
 - d. een basisbetaalrekening had die op grond van artikel 4:71i, eerste lid, onderdeel f, minder dan twee jaar geleden is beëindigd; of*
 - e. weigert om desgevraagd de in het derde lid bedoelde verklaring te ondertekenen.*
- 3. Het is de bank toegestaan om, alvorens een basisbetaalrekening te openen, bij andere in Nederland gevestigde banken na te gaan of de aanvrager aldaar reeds een betaalrekening aanhoudt of heeft aangevraagd. De bank mag de aanvrager verzoeken om een verklaring te ondertekenen waaruit blijkt dat hij geen andere betaalrekening aanhoudt of heeft aangevraagd bij een in Nederland gevestigde bank.”*

- 4.10 De Commissie stelt vast dat noch door de Bank is gesteld, noch de Commissie is gebleken dat één van de in dit artikel genoemde weigeringsgronden zich voordoet en de Bank derhalve gehouden is Consument toegang te verlenen tot een basisbankrekening. Hoewel Consument zijn vordering op dit niet heeft aangepast ziet de Commissie aanleiding in het dictum te verstaan dat Consument recht heeft op toegang tot een basisrekening.

de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister

- 4.1.1 Gelet op 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.

De conclusie is dat de Bank gegronde redenen heeft gehad om Consument te registreren in het EVR en het Incidentenregister en hierbij aan de voorwaarden van het PIFI heeft voldaan. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Gelet op het bepaalde in artikel 4:71g Wft is de Bank wel gehouden Consument toegang te verlenen tot een basisbankrekening.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De Commissie verstaat dat Consument recht heeft op toegang tot een basisrekening.

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.