

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-475  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mw. mr. E.C. Ruinaard,  
leden en mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 18 juli 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Factuurfraude. Registratie IVR en Incidentenregister voor acht jaar. Consument heeft twee overboekingen op zijn rekening ontvangen. Consument heeft deze bedragen vrijwel direct doorgestort naar de rekening van een derde. De Commissie is van oordeel dat gelet op de door de Bank geschetse omstandigheden opzegging relatie en registratie in het Incidentenregister en het IVR van de persoonsgegevens van Consument terecht en proportioneel zijn. Vordering afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.
- 2.2 Op 12 oktober 2016 heeft [Energieleverancier] een bedrag van € 53.276,30 naar deze rekening overgeboekt.
- 2.3 Op 13 oktober 2016 heeft Consument dit bedrag via internetbankieren overgeboekt naar de rekening van een derde bij een andere bank.
- 2.4 Op 26 oktober 2016 heeft [Energieleverancier] een bedrag van € 45.177,77 naar de rekening van Consument overgeboekt.

- 2.5 Op 27 oktober 2016 heeft Consument dit bedrag via internetbankieren overgeboekt naar de in r.o. 2.3 genoemde rekening.
- 2.6 Vervolgens is [Energieleverancier] gebleken dat sprake is geweest van factuurfraude en dat het rekeningnummer van Consument op vervalste facturen was opgenomen.
- 2.7 [Energieleverancier] heeft aangifte bij de politie gedaan.
- 2.8 Bij brief van 14 november 2016 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat zij op basis van de gebeurtenissen zijn persoonsgegevens voor een periode van acht jaar heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR) en in het Incidentenregister. Verder heeft zij medegedeeld de bancaire relatie met Consument te beëindigen. In de brief is verder opgenomen:

**“Wat kunt u doen als de inhoud van deze brief volgens u niet juist is?**

Als u vindt dat onze gegevens niet juist zijn kunt u ons binnen 14 dagen een brief sturen met uw motivatie. Stuur uw brief samen met een kopie van uw geldig identiteitsbewijs naar: (...).”

- 2.9 Bij brief van 17 november 2016 heeft Consument onder meer het volgende aan de Bank bericht:

“De inhoud van uw brief klopt niet en ik schrik hiervan. Ik ben op geen enkele wijze betrokken bij frauduleuze handelingen of wat dan ook van dien aard. Ik herken dan ook niets van de inhoud van uw brief. Er is mij ook niets bekend van een aangifte tegen mij.”

- 2.10 Bij brief van 28 november 2016 heeft de Bank – voor zover relevant – het volgende aan Consument bericht:

“Wij informeren u dat wij een melding hebben ontvangen waaruit blijkt dat uw rekening betrokken is bij factuurfraude, middels de ontvangst van een tweetal bedragen op 12 en 26 oktober 2016 van [Energieleverancier] van respectievelijk Euro 53.276,30 en Euro 45.177,77. Deze bedragen heeft u vervolgens op 13 en 27 oktober overgeboekt naar de rekening [X], op naam van de heer [X].

Het is evident dat deze bedragen niet voor u bestemd waren. Desondanks heeft u hierover geen contact opgenomen met [Energieleverancier] en/of ABN AMRO Bank. De [Energieleverancier] zal overgaan tot aangifte bij de politie.”

- 2.11 Bij brief van 29 november 2016 heeft Consument het volgende aan de Bank bericht:

“Het handhaven van uw standpunt vind ik onbegrijpelijk. U gaat uit van assumpties en onjuiste feiten. Bovendien is er geen aangifte tegen mij gedaan, laat staan dat er een rechterlijk vonnis ligt. Door toch over te gaan tot het opzeggen van de relatie en het opnemen van mijn gegevens in uw incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister gaat u veel te kort door de bocht en berokkent u mij schade.”

## 2.12 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 2:24a BW), als ook de bij de Rabobank Nederland aangesloten banken.

(...)

### 4 Incidentenregister

#### 4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 (...) 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 klacht 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.”

## 2.13 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: GVPFI) van 26 april 2010 is onder meer het volgende opgenomen:

“5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een

Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B)

## 2.14 In artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van 1 november 2009 is het volgende opgenomen:

“Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.”

## 3. **Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 100.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 5 januari 2017. Daarnaast vordert Consument onmiddellijke verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de frauderegisters. De Bank dient in elk geval een basisbankrekening voor hem te openen.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening-courant overeenkomst ten grondslag. De Bank heeft Consument ten onrechte beschuldigd van frauduleus handelen en de bankrelatie ten onrechte opgezegd. De Bank had zijn personalia niet mogen opnemen in het Incidentenregister en het IVR. De Bank dient ten minste een basisbankrekening aan hem aan te bieden. Door dit te weigeren kan Consument op dit moment niet deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

### *Verweer*

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

## 4. **Beoordeling**

- 4.1 De klacht van Consument ziet erop dat de Bank de relatie met hem heeft beëindigd, hem vervolgens geen basisbankrekening heeft aangeboden en zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR en in het Incidentenregister. De Commissie zal deze klachten hieronder afzonderlijk bespreken.

### *Opname persoonsgegevens in Incidentenregister*

- 4.2 Opname in het Incidentenregister is toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het PIFI en het doel van het Incidentenregister zoals

omschreven in artikel 4.1.1 van het PIFI is gediend bij registratie.

Het ligt op de weg van de Bank om de feiten die zij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door Consument, te bewijzen.

- 4.4 Volgens de toelichting van het PIFI mogen de incidenteninformatie en de daarbij behorende persoonsgegevens bij het eerste signaal dat sprake is van een Incident worden opgenomen in het Incidentenregister. Het (redelijk vermoeden van het) Incident moet vervolgens worden onderzocht door de afdeling Veiligheidszaken. Van een gerechtvaardigde Incidentenregistratie is ingevolge artikel 4.1.1 PIFI in ieder geval sprake zolang het onderzoek door de afdeling Veiligheidszaken naar het Incident loopt. De afdeling Veiligheidszaken van de registrerende Bank mag informatie uit het Incidentenregister delen met andere deelnemers aan het PIFI. Het Incidentenregister heeft daarmee een beperkte externe werking. Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie onder nummers 2016-072 en 2016-255 en Rb. Midden Nederland I I januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 r.o. 4.2, 4.10 en 4.13 e.v. Gelet op de verstreckende consequenties voor de betrokkenen van registratie van diens persoonsgegevens in een register met externe werking (het Incidentenregister), is de Commissie van oordeel dat een incidentenregistratie na afronding van het onderzoek naar dit Incident alleen dan gehandhaafd kan blijven wanneer uit dit onderzoek is gebleken dat voldoende bewijs bestaat om fraude aan te tonen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-329.
- 4.5 Het voorgaande brengt mee dat voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister na afloop van het incidentenonderzoek voldoende bewijs moet bestaan dat voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. Kort gezegd houden de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI in dat in voldoende mate vaststaat dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet te misleiden) vormen. Zie Geschillencommissie Kifid, 2016-069. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan dan ook niet worden aangenomen dat het doel van het Incidentenregister met handhaving van registratie nog is gediend indien na het onderzoek naar het Incident niet is gebleken dat een gegronde verdenking van fraude bestaat.
- 4.6 De Bank heeft aangevoerd dat sprake is van een gebeurtenis die als gevolg zou kunnen hebben dat haar belangen of die van de financiële sector als geheel in het geding zijn en daarmee is voldaan aan de omschrijving van Incident zoals bedoeld in het PIFI. Zij heeft toegelicht dat Consument erkent dat hij de overboekingen heeft ontvangen, hij de Bank hiervan niet op de hoogte heeft gesteld en de bedragen vervolgens heeft doorgeboekt naar de rekening van een derde bij een andere bank. Ondanks hiertoe ruimschoots in de gelegenheid te zijn gesteld heeft Consument niets anders kunnen verklaren dan dat hij niet bij de factuurfraude betrokken is geweest.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat Consument ter zitting desgevraagd evenmin een verklaring heeft gegeven voor zijn handelwijze. Hij heeft enkel naar voren gebracht dat de Bank kortzichtig heeft gehandeld door de relatie met hem te beëindigen. De Commissie meent dat onder de geschetste omstandigheden waarin Consument zonder enige rechtsgrond twee aanzienlijke bedragen ontving, de Bank hiervan niet op de hoogte heeft gesteld, deze bedragen vervolgens daags na ontvangst welbewust naar de rekening van een derde heeft overgeboekt en bovendien geen enkele blijk heeft gegeven van de intentie het bedrag terug

te geven, de conclusie rechtvaardigt dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1. sub a en b van het PIFI. De persoonsgegevens van Consument mochten daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie is voorts van oordeel dat Consument door de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister niet disproportioneel in zijn belangen wordt geschaad. Alleen onder beperkte voorwaarden kan informatie uit het Incidentenregister worden uitgewisseld met de veiligheidsafdeling van een andere financiële instelling. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister mag dan ook gehandhaafd blijven voor een periode van acht jaar.

#### 4.8 *Opname persoonsgegevens in de Gebeurtenisadministratie (IVR)*

Consument heeft voorts doorhaling van registratie van zijn gegevens in het Intern Verwijzingsregister gevorderd. De Commissie overweegt dat in het verweer van de Bank ligt besloten dat hij eveneens bezwaar heeft tegen toewijzing van dit onderdeel van de vordering. Registratie in het Incidentenregister betekent dat de persoonsgegevens ook in de interne Gebeurtenisadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister van de Bank zijn opgenomen. De Commissie heeft onder 4.7 overwogen dat de feiten in onderlinge samenhang een gegronde verdenking van fraude door Consument opleveren en de gegevens derhalve, ook na afronding van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister mogen blijven staan. De omstandigheden zijn aangemerkt als een Incident in de zin van art. 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde 'gebeurtenis' wordt bedoeld de 'gebeurtenis' in de zin van art. 5.5.1 GVPFI. Het bovenstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis en de Bank derhalve de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenisadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De vordering tot doorhaling van de registratie in het IVR dient derhalve eveneens te worden afgewezen.

#### *Beëindiging bankrelatie en openen basisbankrekening*

- 4.9 Gelet op het voorgaande stond het de Bank vrij haar relatie met Consument overeenkomstig artikel 35 van de toepasselijke voorwaarden op te zeggen. Ter zitting heeft de medewerker van de Bank toegezegd dat Consument een aanvraagformulier voor een basisbankrekening ter attentie van haar kan indienen, zodat deze rekening kan worden geopend. Dit klachtonderdeel behoeft derhalve geen bespreking meer.

#### *Slotsom*

- 4.10 Dit alles brengt mee dat de vorderingen niet voor toewijzing in aanmerking komen.

## 5 **Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*