

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-479
(de heer prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mevrouw mr. E.C. Ruinaard en de heer mr. W.F.C. Baars, leden en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank I; en
Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank II
Datum uitspraak : 19 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument had een bankrekening bij Bank I. Zij heeft op 6 juli 2010 de limiet op haar betaalpas verhoogd en drie dagen later is een bedrag van € 25.000,00 op haar bankrekening bijgeschreven, ten gevolge waarvan een client van Bank II gedupeerd is. Bank I heeft de bancaire relatie met Consument beëindigd en Bank II heeft de gegevens van Consument geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister (EVR). Consument heeft gesteld door deze gebeurtenissen geen nieuwe bankrekening te hebben kunnen openen, waardoor zij ook geen baan en dus geen salaris heeft verkregen gedurende een periode van vijf jaar. Zij stelt Bank I en Bank II aansprakelijk voor de door haar geclaimde schade. De Commissie oordeelt dat Bank I gerechtigd was de bancaire relatie met Consument te beëindigen en acht deze klacht dan ook ongegrond. Ten aanzien van de klacht tegen Bank II stelt de Commissie dat PIFI 2004 van toepassing is en dat alle omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, afgezet tegen de belangen van Consument, de registratie in het EVR rechtvaardigen. Ook deze klacht is daarmee ongegrond. De Commissie wijst de vorderingen tegen Bank I en Bank II af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (geldig tot 1 april 2017) (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door (de gemachtigde van) Consument ingediende klacht;
- de verweerschriften van Bank I en Bank II;
- de replieken van Consument op de verweerschriften van Bank I en Bank II;
- de duplieken van Bank I en Bank II.

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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument hield een betaalrekening met een betaalpas en bijbehorende pincode bij Bank I (hierna: de Betaalrekening). Op de bancaire relatie waren de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. versie februari 2010 (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing,

waarvan de Algemene Bankvoorwaarden onderdeel uitmaken. In artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden is bepaald:

“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 de 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.”

- 2.2 Op 6 juli 2010 heeft Consument Bank I verzocht om de limiet van haar betaalpas te verhogen van € 500,00 naar € 10.000,00.
- 2.3 Op 9 juli 2010 is een bedrag van € 25.000,00 bijgeschreven op de Betaalrekening. Dit bedrag was afkomstig van een bankrekening van een cliënt van Bank II (hierna: de Benadeelde) en was onderdeel van in totaal vier transacties van die bankrekening. Onderzoek van Bank II heeft opgeleverd dat om deze overboekingen mogelijk te maken door een onbevoegde derde een nieuwe betaalpas en een nieuwe pincode was aangevraagd met betrekking tot de bankrekening van de Benadeelde. In totaal heeft een viertal transacties plaatsgevonden, waarbij de Betaalrekening als één van de tegenrekeningen bij de frauduleuze overboekingen is gebruikt. Consument was één van de begunstigden van de vier frauduleuze overboekingen.
- 2.4 Op 9 juli 2010 heeft Bank I Consument per brief, voor zover relevant, bericht:
“Hierbij delen wij u mede dat uw rekeningnummers door ons met onmiddellijke ingang zijn geblokkeerd. Het nemen van bovenbedoelde maatregelen vloeit voort uit de vaststelling dat de hierboven genoemde rekening is begunstigd, of begunstigd had moeten worden, met van misdrijf afkomstige geldbedragen. Op grond van de ons ter beschikking staande gegevens nemen wij aan dat deze rekening in combinatie met uw naam en overige relevante gegevens bekend zijn binnen het criminele circuit. Dientengevolge vormt deze rekening een risico voor de betrouwbaarheid van het financiële stelsel in het algemeen en {Bank I} in het bijzonder. Daartoe zal {Bank I} de relatie met u onder verwijzing naar artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (Deel I van de Algemene Voorwaarden {Bank I}) per 9 augustus 2010 beëindigen. (...)”
- 2.5 Op 19 juli 2010 heeft Bank II Consument per brief bericht:
“Hierbij delen wij u mede dat {Bank II} de op u betrekking hebbende gegevens heeft opgenomen in een verwijzingsregister. Dit register bestaat uit een intern en extern deel. De opname van uw gegevens is gedaan in het externe deel. (...). De registratie is voor de duur van maximaal 8 jaar (...).”
- 2.6 Bank I heeft de persoonsgegevens van Consument niet geregistreerd in een verwijzingsregister.
- 2.7 Op 31 oktober 2011 heeft Bank II Consument een brief gestuurd, waarin - voor zover relevant - is opgenomen:
“Kunt u een betaalrekening openen?”
*Banken hebben onderling afgesproken dat iedere meerderjarige met een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland en zich kan identificeren moet kunnen beschikken over een pakket primaire betaaldiensten. Uitgaande van dit convenant moet de bank waar u het laatst klant bent geweest u een rekening toestaan. De aanvraag voor een rekening moet worden gedaan via een erkende hulpverleningsinstantie, die vermeld staat op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken.
(...) Ik adviseer u contact op te nemen met uw maatschappelijk werkster. Zij kan u wellicht begeleiden bij het aanvragen van een betaalrekening.”*

2.8 Op 29 mei 2015 heeft Bank II Consument bericht dat de registratie in het Externe Verwijzingsregister (EVR) per 26 mei 2015 is doorgehaald, omdat nieuwe informatie is vrijgekomen met betrekking tot de frauduleuze gebeurtenissen. Ter zitting heeft Bank II verklaard dat deze nieuwe informatie ziet op de mededeling van Bank I aan Bank II dat Consument *slachtoffer* was van de frauduleuze overboeking. Bank I heeft aangegeven dat dit een foutieve mededeling was, aangezien Consument *begunstigde* was. Bank II had de registratie echter al verwijderd op het moment dat Bank I haar mededeelde dat deze informatie foutief was. Op 26 november 2015 heeft Bank II Consument bericht dat Bank I haar van onjuiste informatie had voorzien, doch dat zij de persoonsgegevens van Consument niet opnieuw zou registreren. Hierdoor was de duur van de registratie vijf jaar in plaats van acht jaar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 43.188,29. Dit bedrag is gebaseerd op de maandelijkse bijstandsnorm ter hoogte van € 686,31 over een periode van 59 maanden (derhalve totaal € 40.492,29), vermeerderd met haar advocaatkosten van € 196,00 en € 2.500,00 wegens aantasting van haar goede naam alsmede psychische belasting van de registratie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Bank I ten onrechte de bancaire relatie met haar heeft beëindigd en – met verwijzing naar artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek (BW) – dat Bank II ten onrechte haar persoonsgegevens heeft geregistreerd in het EVR. Consument voert ter onderbouwing van haar standpunten de volgende argumenten aan:

- ter zitting heeft Consument desgevraagd verklaard dat zij een geldbedrag uit de opbrengst van een stuk grond van haar vader in Eritrea verwachtte en daarom de limiet van haar betaalpas had verhoogd. Doordat haar betaalpas nog vóór de verkoop van de grond werd geblokkeerd, is het geld van haar vader niet naar de Betaalrekening overgeboekt;
- Bank I heeft de bancaire relatie beëindigd met verwijzing naar artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden, maar heeft nagelaten een onderzoek in te stellen naar de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze overboekingen. Er bestond geen zwaarwegende grond voor de opzegging van de bancaire relatie en de gevolgen van de opzegging zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar;
- Consument heeft direct contact gezocht met de medewerkers van Bank I teneinde de bancaire relatie te herstellen en te beschikken over de Betaalrekening. De stelling van Bank I dat Consument nooit bezwaar heeft aangetekend tegen de beëindiging van de betaalrekening, kan zij daarom niet volgen.
- door de miscommunicatie tussen Bank I en Bank II is Consument gedurende vijf jaar ten onrechte geregistreerd geweest in het EVR en heeft zij dientengevolge schade geleden. Doordat Consument niet beschikte over een betaalrekening waarop een salaris kon worden gestort, was het voor haar onmogelijk om een baan te krijgen. Voor een uitkering kwam zij om diezelfde reden ook niet in aanmerking;

- er is geen aangifte gedaan tegen Consument, zij wordt slechts genoemd in het proces-verbaal als rekeninghouder van een van de tegenrekeningen. Ten aanzien hiervan betwist Consument dat haar naam is genoemd bij de frauduleuze overboeking. Consument heeft, ondanks verscheidene verzoeken hiertoe, nimmer stukken uit het dossier van Bank II mogen ontvangen;
- er zijn onvoldoende feiten en omstandigheden op grond waarvan een gegronde verdenking zou kunnen bestaan van enige betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze overboekingen. De Hoge Raad heeft bovendien geoordeeld dat een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, zoals kan blijken uit een aangifte, onvoldoende is om over te gaan op registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

Verweer van Bank I

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

- 3.3.1 Consument heeft drie dagen voor de frauduleuze overboekingen de limiet van de betaalpas verhoogd van € 500,00 naar € 10.000,00. Consument verwachtte dus op korte termijn een groot bedrag te kunnen opnemen;
- 3.3.2 de bijschrijving van € 25.000,00 was afkomstig van fraude, aangezien de Benadeelde geen opdracht voor de overboekingen heeft gegeven en na de ontdekking ervan aangifte heeft gedaan bij de politie. Het feit dat er gericht naar het rekeningnummer van Consument is overgeboekt, geeft aan dat haar rekeningnummer bekend is in het criminele circuit. Door de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze overboekingen, heeft Bank I het vertrouwen in Consument als haar relatie verloren en heeft zij op basis van artikel 35 van de Algemene Voorwaarden de relatie met Consument opgezegd en haar betaalrekening om veiligheidsredenen opgeheven. Voorzetting van de relatie kon in alle redelijkheid niet van Bank I worden verwacht;
- 3.3.3 Bank I heeft Consument per brief geïnformeerd dat zij de Betaalrekening zou blokkeren en uiteindelijk zou opheffen. Op haar verzoek heeft Consument een gesprek gehad op een kantoorvestiging van de Bank, waar haar is medegedeeld dat de Betaalrekening was geblokkeerd wegens haar betrokkenheid bij fraude. Daarna heeft Bank I niets meer van Consument vernomen;
- 3.3.4 de Benadeelde heeft aangifte van de frauduleuze overboekingen gedaan bij de politie Rotterdam Rijnmond, proces verbaalnummer [nr. 1];
- 3.3.5 per abuis heeft Bank I in mei 2015 aan Bank II gemeld dat Consument slachtoffer was van de fraude, in plaats van een begunstigde betrokkene. Bank I heeft Bank II in kennis gesteld van de vergissing;
- 3.3.6 Bank I ziet geen causaal verband tussen de door Consument geclaimde schade en het niet kunnen beschikken over een betaalrekening. Consument had immers de mogelijkheid om wel te beschikken over een betaalrekening. Consument heeft echter nooit een verzoek tot het openen van een Conventantrekening ingediend. Ten aanzien van de vordering om immateriële schadevergoeding verwijst Bank I naar artikel 7 van de Algemene Voorwaarden waarin is bepaald dat zij niet aansprakelijk is voor enige gevolgschade.

Verweer van Bank II

3.4 Bank II heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- het overboeken van een geldbedrag naar een bepaalde rekening gebeurt met het doel om te beschikken over dit geldbedrag. Dit is immers alleen mogelijk met de medewerking van de rekeninghouder die het geldbedrag op zijn of haar rekening heeft ontvangen, omdat deze als enige bevoegd en in staat is om over de rekening en dus de gelden te beschikken;
- Bank II heeft een gegronde verdenking dat Consument betrokken is geweest bij gedragingen die een bedreiging vormen voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van Bank II alsmede de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Niet ter discussie staat immers dat de Betaalrekening is gebruikt als tegenrekening voor een van de frauduleuze overboekingen. Hierbij is Consument met naam en toenaam genoemd, hetgeen impliceert dat de frauduleuze overboeking niet per abuis is gedaan. Daarbij komt dat Consument daags voorafgaand aan de frauduleuze overboeking de limiet van de betaalpas heeft verhoogd naar € 10.000,00 hetgeen voor Bank II ook een indicatie is dat zij betrokken was bij de frauduleuze overboekingen. Tot slot heeft de Benadeelde aangifte gedaan bij de politie. Al deze feiten tezamen maken dat Bank II is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR;
- Bank II heeft een proportionaliteitsafweging gemaakt, maar zag geen gronden om de duur van de registratie te verkorten;
- De vroegtijdige beëindiging van de registratie is slechts gedaan vanwege de – naar achteraf bleek foutieve – mededeling van Bank I;
- Bank II heeft Consument meermaals gewezen op de mogelijkheid om een Convenantrekening te openen. Dat Consument van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt is geen omstandigheid die aan de Bank kan worden toegerekend.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat Consument Bank I en Bank II hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de door haar gevorderde schade.

4.2 Tevens is ter zitting aan de orde gekomen dat Consument meermaals heeft verzocht om het proces-verbaal met betrekking tot de aangifte door Benadeelde, waaruit zou blijken dat zij bij naam en toenaam is genoemd als begunstigde van één van de frauduleuze overboekingen. Bank II heeft desgevraagd te kennen gegeven dat zij vanuit privacyoverwegingen de inhoud van het proces-verbaal niet aan Consument heeft verstrekt. Wel heeft zij het nummer van het proces-verbaal aan Consument kenbaar gemaakt, zodat zij bij de politie zelf kon informeren naar de inhoud van het proces-verbaal. Ter zitting heeft Bank II zich bereid verklaard de privacygevoelige informatie in het proces-verbaal te anonimiseren en een kopie hiervan alsnog aan Consument en de Commissie te overhandigen. Consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt omdat dit een tardief aanbod is. Ten aanzien hiervan heeft de Commissie reeds ter zitting geoordeeld dat dit bewijsaanbod tardief is en daarom zal worden gepasseerd.

Bank I

- 4.3 Ten aanzien van de opzegging van de bancaire relatie door Bank I stelt de Commissie het volgende voorop. Tussen partijen is een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen, waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Voorts stelt de Commissie vast dat Bank I de bancaire relatie op 9 juli 2010 schriftelijk heeft opgezegd onder opgave van de reden van opzegging. De Commissie oordeelt dat Bank I hiertoe gerechtigd was op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, als onderdeel van de Algemene Voorwaarden. Niet is komen vast te staan dat Bank I in strijd met deze voorwaarden heeft gehandeld.
- 4.4 Bank I komt bovendien een bepaalde mate van beleidsvrijheid toe ten aanzien van het verstrekken van een betaalrekening aan een cliënt alsmede ten aanzien van het voortzetten van een bestaande relatie met een cliënt, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het is de Commissie niet gebleken dat de beëindiging van de bancaire relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is geweest, te meer nu Consument geen schriftelijk bezwaar heeft aangetekend tegen de beëindiging van de bancaire relatie. Bovendien is Consument gewezen op de mogelijkheid om een Convenantrekening te openen. De omstandigheid dat Consument van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt, komt niet voor rekening en risico van Bank I.
- 4.5 De Commissie concludeert ten aanzien van de klacht van Consument tegen Bank I dat deze ongegrond is. Zij wijst de vordering ten aanzien van deze klacht dan ook af.

Bank II

Algemeen

- 4.6 De Commissie stelt voorop dat het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, versie 27 juli 2004 (hierna: PIFI 2004) van toepassing is op de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR in 2010.

- 4.7 In PIFI 2004 is, voor zover relevant en met verbetering van spelfouten, bepaald:

1. Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang

- 1.1 Financiële instellingen zoals banken, verzekeringsmaatschappijen en/of financieringsmaatschappijen worden voortdurend geconfronteerd met activiteiten van (rechts)personen, die op enigerlei wijze schade toebrengen of dreigen toe te brengen aan die financiële instellingen, hun medewerkers of hun cliënten, of voor onoorbare doeleinden gebruik maken van hun diensten (waaronder het witwassen van criminele gelden).*
- 1.2 Deze activiteiten kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit en de integriteit van de financiële instellingen, de financiële belangen van de cliënten en/of de financiële belangen van de instellingen zelf. Door het vastleggen van relevante gegevens over deze (rechts)personen en door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen, kunnen de betreffende risico's tijdig worden onderkend en verkleind en kunnen eventuele negatieve gevolgen worden beperkt.*

4. Incidentenregister

4.1 Doel incidentenregister

Met het oog op het kunnen deelnemen aan het incidentenwaarschuwingssysteem, financiële instellingen is iedere deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen 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 financiële instellingen;

- 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, haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”

4.2 Vastlegging

In het incidentenregister worden slechts gegevens opgenomen van (rechts)personen, indien er naar het oordeel van de deelnemers sprake is van een gerede aanleiding, een en ander met inachtneming van de in 4.1 genoemde doelstelling.

(...)

4.4 Verwijdering van gegevens

Indien er geen reden meer is voor het vastleggen van persoonsgegevens, bijvoorbeeld naar aanleiding van een verzoek ex artikel 10.4, draagt de deelnemer zorg voor verwijdering van gegevens en is verplicht zodanige maatregelen te treffen dat deze gegevens niet langer toegankelijk zijn. Verwijdering moet voorts plaatsvinden binnen een periode van maximaal 8 jaar, indien zich ten aanzien van betrokkene geen nieuwe aanleiding als bedoeld in artikel 4.2 van dit protocol heeft voorgedaan.

(...)

5. Intern verwijzingsregister (IVR)

5.1 Functie

De functie van IVR is het vaststellen of een (rechts)personen is opgenomen in het verwijzingsregister opdat gegevens uit het incidentenregister beschikbaar worden gesteld aan (de organisatie van) de deelnemer.

5.2 Vastlegging

In het intern verwijzingsregister kunnen uitsluitend verwijzingsgegevens worden opgenomen van (rechts)personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in het incidentenregister en die een risico vormen voor (de organisatie van) de deelnemer. Daarbij kunnen de navolgende criteria als richtsnoer gelden:

- (redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe;
- (redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers.

(...)

6. Extern verwijzingsregister (EVR/EVI)

6.1 Functie

De functie van het EVR/EVI is het vaststellen of een (rechts)personen is opgenomen in het verwijzingsregister opdat gegevens uit het incidentenregister van de deelnemers beschikbaar zijn voor (de organisatie van) de andere deelnemers.

6.2 Vastlegging

Deelnemers dragen er voor zorg dat verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna vermelde criteria voldoen worden opgenomen in het extern verwijzingsregister. Opname geschiedt in beginsel door de financiële instelling die benadeeld is. Andere bij het incident betrokken deelnemers kunnen echter ook tot opname van gegevens overgaan, indien het nadeel de financiële sector in zijn algemeenheid treft.

De beslissing tot vastlegging wordt genomen door daartoe aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Voor opname in het extern verwijzingsregister gelden de volgende opnamecriteria:

1. De activiteiten van de (rechts)persoon kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit en de integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer.
2. Er dient een proportionaliteitsafweging plaats te vinden, waarbij de betreffende functionaris vaststelt, dat het belang van de opname in het verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor betrokkene als gevolg van de opname van zijn gegevens.
3. De betreffende (rechts)persoon moet betrokken zijn bij een benadeling van enige financiële instelling (of poging daartoe) of bij onoorbaar gebruik (of poging daartoe) van het financieel stelsel van zodanige aard
 - dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan of
 - de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen of

- *is geweigerd om een relatie of overeenkomst aan te gaan.*

Opname van de persoonsgegevens van Consument in EVR

- 4.8 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, betreft een frauduleuze overboeking waarbij de Betaalrekening is gebruikt als tegenrekening. De opname in het EVR wegens verdenking van (een poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de geregistreerde (in dit geval Consument) en kan tot gevolg hebben dat niet alleen de registrerende PIFI-deelnemer (in dit geval Bank II), maar ook andere deelnemers (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Derhalve dienen hoge eisen te worden gesteld aan de grond(en) voor de opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zie onder andere Geschillencommissie Kifid 2015-142, onder 4.2.
- 4.9 Artikel 6 PIFI 2004 bepaalt onder welke voorwaarden de persoonsgegevens van Consument mogen worden opgenomen in het EVR: (i) de frauduleuze overboeking dient een bedreiging te kunnen vormen voor de continuïteit en de integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van (de organisatie van) Bank II, (ii) Bank II dient een proportionaliteitsafweging te maken, waarbij zij afweegt of de registratie van de persoonsgegevens prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor Consument ten gevolge van deze registratie en (iii) Consument dient betrokken te zijn geweest bij een benadeling van enige financiële instelling (of poging daartoe) of bij onoorbaar gebruik (of poging daartoe) van het financieel stelsel van zodanige aard dat aangifte kan worden gedaan, de relatie of overeenkomst is opgezegd of is geweigerd om een relatie of overeenkomst aan te gaan.
- 4.10 De vereisten onder artikel 6.2 lid 1 en 3 PIFI 2004 brengen mee dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de door Bank II gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd 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. Bank II moet voldoende bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. 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.
- 4.11 De Commissie overweegt dat niet met zekerheid kan worden vastgesteld dat de frauduleuze overboekingen hebben plaatsgevonden ten behoeve van Consument. Bank II heeft gesteld dat Consument met naam en toenaam is genoemd en zij derhalve een gegronde verdenking heeft van betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze overboekingen. Nu het door Bank II ter zitting aangeboden bewijs door overleggen van het proces-verbaal naar het oordeel van de Commissie tardief is, zoals reeds ter zitting aan partijen is meegedeeld, kan de stelling van Bank II dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument niet met schriftelijk bewijs worden onderbouwd. Consument heeft echter ter zitting verklaard dat de politie haar het proces-verbaal niet ter hand heeft gesteld, aangezien de aangifte niet tegen haar was gericht en zij slechts in het proces-verbaal wordt genoemd.

Niet betwist is dat de overboeking naar de Betaalrekening slechts een van de vier frauduleuze overboekingen betreft en de transactie waarbij Consument is betrokken derhalve onderdeel uitmaakt van een groter geheel. Bovendien staat vast dat Consument drie dagen voor de frauduleuze overboekingen de limiet van haar betaalpas heeft verhoogd. Consument heeft haar verklaring voor deze verhoging niet met bewijsstukken onderbouwd. Gelet op alle omstandigheden van het geval in onderlinge samenhang gezien, is de Commissie van oordeel dat een gegronde verdenking bestaat van de betrokkenheid van Consument bij de frauduleuze overboekingen. Naar het oordeel van de Commissie is Bank II derhalve op terecht gronden overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zij acht ook deze klacht daarom ongegrond.

- 4.12 Ten aanzien van de proportionaliteitsafweging op grond van artikel 6.2 lid 2 PIFI 2004 is de Commissie van oordeel dat de omstandigheden in onderlinge samenhang gezien, afgezet tegen de daarmee gemoeide belangen van Consument, een registratie voor de duur van 8 jaar rechtvaardigen. De Commissie is van oordeel dat Consument door de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR niet disproportioneel in haar belangen wordt geschaad. Dat er door omstandigheden al na 5 jaar een einde is gekomen aan de registratie, is dan in het voordeel van Consument.

Het openen van een basisbankrekening en vordering

- 4.13 Ter zitting heeft Bank II verklaard dat zij Consument meermaals heeft gewezen op de mogelijkheid om een Conventantrekening (basisbankrekening) te openen. Consument heeft ter zitting verklaard dat zij de betreffende brieven had ontvangen, maar niet wist welke vervolghandelingen van haar werden verwacht. Bank II heeft ten aanzien hiervan opgemerkt dat Consument is bijgestaan door een advocaat en door medewerkers van de gemeente in verband met een aanvraag tot een bijstandsuitkering. De stellingen van Bank II komen overeen met hetgeen aan stukken is overgelegd. De Commissie oordeelt dat de inhoud van de brieven van Bank II met betrekking tot het openen van de basisbankrekening duidelijk, begrijpelijk en niet voor meerdere interpretaties vatbaar is. Niet is komen vast te staan dat Consument bij Bank I of enige andere bank een verzoek heeft ingediend tot het openen van een basisbankrekening. De Commissie komt tot de conclusie dat Consument wist dan wel behoorde te weten dat zij de mogelijkheid had om een basisbankrekening te openen. Dat zij heeft nagelaten dit te doen gedurende de registratieperiode is geen omstandigheid die aan Bank II kan worden toegerekend.
- 4.14 Nu Consument een bankrekening had kunnen openen en derhalve salaris had kunnen ontvangen kan de vordering tot schadevergoeding wegens gederfde inkomsten niet slagen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen tegen Bank I en Bank II 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.

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.