

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-630
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 25 september 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Bank/ EVR- registratie/ afweging belangen leidt (thans) tot ongegrond verklaring van de klacht.

I. Procesverloop

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

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

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 4 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft na de mondelinge enkelvoudige behandeling partijen laten weten de verdere behandeling van de klacht meervoudig te willen afdoen. De Commissie is toen uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. A.M.T. Wigger. Partijen zijn daarover bericht en in de gelegenheid gesteld, voor zover nodig, deze leden te wraken. Het is de Commissie gebleken dat partijen hiervan hebben afgezien.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield bij de Bank onder meer een betaalrekening met daaraan gekoppeld een bankpas aan. Consument maakte gebruik van internetbankieren. De door de Bank ter beschikking gestelde app had zij op haar telefoon geïnstalleerd.
- 2.2 Een vriend van Consument, XXX, die een club exploiteert, heeft Consument op 30 juni 2015 gevraagd of een organisator van een feest in zijn club een bedrag op haar hiervoor bedoelde rekening mocht storten.

Die organisator bankierde namelijk ook bij de Bank en dat geld zou daardoor sneller zijn bijgeschreven dan wanneer dit zou worden overgemaakt op de bij een andere bank door XXX aangehouden bankrekening. Consument is hiermee akkoord gegaan.

- 2.3 Op 1 juli 2005 is een bedrag groot € 5.000 op haar bankrekening overgemaakt.
- 2.4 Dit bedrag was afkomstig van een interne rekening bij de Bank, niet zijnde een rekening van de hiervoor bedoelde organisator of van XXX. Gebleken is dat een familielid van XXX, tevens medewerker van de Bank, deze overboeking heeft uitgevoerd. De Bank heeft voor deze overboeking geen toestemming gegeven.
- 2.5 De omschrijving bij deze overboeking luidde *“Voorschot onder voorbehoud n.a.v. klacht ING servicepunt DD 3-4-2015”*.
- 2.6 Consument heeft van haar rekening vier keer een bedrag ad € 1.000 gepind en wel op 1, 2, 3, en 4 juli 2015. Op 5 juli 2015 heeft zij van haar rekening geen € 1.000 gepind maar € 910. Consument heeft op deze manier een voor XXX voorgeschoten toegangkaartje ad € 90 met hem verrekend. Na elke pintransactie heeft Consument het gepinde geld aan XXX gegeven.
- 2.7 De Bank heeft per brief van 28 augustus 2015 Consument geschreven dat haar meergenoemde bankrekening was geblokkeerd en dat haar gegevens waren geregistreerd in het Incidentenregister en Extern verwijzingsregister.
- 2.8 Consument heeft XXX hiervan op de hoogte gesteld waarna het contact door XXX werd verbroken.
- 2.9 Vanwege de blokkade en de registratie heeft Consument contact met de Bank opgenomen. Consument heeft het advies van de Bank aangifte bij de politie te doen, opgevolgd.
- 2.10 De Bank heeft het overgeboekte bedrag ad € 5.000 met het door Consument op de bij de Bank aangehouden spaarrekening verrekend.
- 2.11 Consument houdt thans een basisbankrekening bij de Bank aan.
- 2.12 Consument heeft een civiele procedure tegen XXX aangespannen en gevorderd dat XXX zal worden veroordeeld tot betaling van € 5.000 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 28 augustus 2015 en overige kosten.
- 2.13 De kantonrechter te [Plaatsnaam] heeft bij vonnis d.d. 7 oktober 2016 de vordering van Consument toegewezen.
- 2.14 XXX heeft de vordering van Consument inmiddels voldaan.
- 2.15 De Bank heeft aangifte bij de politie tegen Consument gedaan ter zake het plegen dan wel medeplegen van schuldheiling en schuldwitwassen dan wel medeplichtigheid daaraan.

Consument is door de politie verhoord. De Bank heeft laten weten dat Consument één van de 23 begunstigden was van deze fraude.

2.16 Op het moment van de registratie toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) is, voor zover van belang, bepaald:

2.1 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.

(...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident.

(...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

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 vormden, 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 Verwijzings- register prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van 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 Incidenten- register, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de registraties in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (EVR) ongedaan worden gemaakt dan wel dat de duur van de opname daarin wordt ingekort en de bankrelatie wordt hersteld.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Aan de voorwaarden voor de opname van de gegevens in het Incidentenregister en het EVR is niet voldaan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3 Consument heeft geen fraude gepleegd. Consument is onbewust door XXX als spil gebruikt voor, naar later is gebleken, strafbare handelingen. Voor Consument heeft dit alles geen financieel voordeel opgeleverd. Het is XXX geweest die met de bankrekening van Consument fraude heeft gepleegd. In de uitspraak van de kantonrechter is XXX veroordeeld tot terugbetaling van het gestorte bedrag. XXX is hiertoe inmiddels overgegaan.
- 3.4 Op het moment van het plegen van de fraude tot en met het moment waarop de Bank haar over de fraude informeerde, was Consument niet in staat haar rekeningafschriften te controleren. Haar telefoon met de daarop geïnstalleerde internetbankieren app was namelijk in die periode gestolen.

Op de geleende telefoon was de desbetreffende app niet geïnstalleerd. Op het moment dat Consument met de fraude bekend raakte, heeft zij terstond met de Bank contact gelegd. Consument is thans aangewezen op een basisbetaalrekening. Consument heeft de wens in de toekomst een eigen kapperszaak te openen reden waarom zij behoefte heeft aanspraak te kunnen maken op het volledige diensten- en productenpakket van de Bank.

Verweer Bank

- 3.5 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, hiertegen het navolgende verweer gevoerd.
- 3.6 De gegevens van Consument dienen in het EVR te worden geregistreerd omdat er gegronde redenen zijn haar te verdenken van het plegen dan wel medeplegen van tenminste schuldheiling en schuldwitwassen dan wel medeplichtigheid bij het plegen van deze feiten. De stelling van Consument dat zij geen fraude heeft gepleegd wordt ongeloofwaardig geacht. Ten eerste omdat de bijschrijving noch van de door XXX genoemde organisator noch van XXX afkomstig was. En ten tweede omdat de omschrijving van deze bijschrijving opmerkelijk was en afweek van de door XXX verstrekte informatie.
- 3.7 Dit alles had voor Consument aanleiding dienen te zijn om enerzijds niet haar medewerking aan XXX te verlenen en, anderzijds om direct contact met de Bank op te nemen. En niet twee maanden later na de ontvangst van de brief van de Bank van 28 augustus 2015, zoals hiervoor onder 2.7 is overwogen.
- 3.8 Evenzeer acht de Bank de naar aanleiding hiervan door Consument afgelegde verklaring dat zij haar afschriften niet heeft kunnen controleren ongeloofwaardig omdat MijnIng/Internetbankieren niet apparaat gebonden is. In het geval Consument niet de beschikking zou hebben gehad over een met internet toegang uitgerust apparaat dan had zij zich eenvoudig bij een ING kantoor kunnen vervoegen en gratis van deze faciliteit gebruik kunnen maken. Het dichtstbijzijnde kantoor is op 800 meter van haar woning verwijderd. Daarnaast had Consument al dan niet tijdelijk papierenafschriften kunnen aanvragen. Hierbij komt nog dat Consument haar verplichting de diefstal van haar telefoon terstond bij de Alarmlijn te melden, niet is nagekomen. De voor de registraties gehanteerde termijn van acht jaar is volgens de Bank gerechtvaardigd omdat Consument bewust haar medewerking aan de fraude heeft verleend en geen argumenten heeft aangedragen waaruit volgt dat zij door de registratie dan wel de registratieduur onevenredig wordt getroffen. Consument heeft, aldus de Bank, geen spijt betuigd en is niet bij zichzelf te rade gegaan of haar enig verwijt past.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal om te beginnen beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) mocht opnemen. De Bank heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen overeenkomstig het PIFI.

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het PIFI in artikel 5.2.1 sub a en b stelt, houden in 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 gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen ('opzet te misleiden'). Vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.3 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken. De bewijsmiddelen in het dossier van, in dit geval, de Bank moeten van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van de strafbare feiten te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn. Zie daarvoor HR 29 mei 2009, ECLI:NL:BH:4720, r.o. 4.4.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de onder het feitenrelaas opgenomen feiten een gegronde verdenking van fraude opleveren. Met de Bank acht de Commissie het ongeloofwaardig dat Consument nog steeds niet begreep dat XXX niet te vertrouwen was toen kenbaar was geworden dat de bijschrijving niet van de door XXX genoemde derde afkomstig was, maar van een interne rekening van de Bank zelf. Zij had bovendien al bij voorbaat vraagtekens moeten zetten bij de motivering van XXX om het overgemaakte geld contant en in gedeelten op verschillende dagen in ontvangst te willen nemen. Daarnaast had de omschrijving op de bijschrijving bij Consument argwaan dienen te wekken. In plaats van de gelden op te nemen had Consument direct contact met de Bank moeten leggen. Consument heeft dit nagelaten. Eerst na ontvangst van de brief van de Bank, ongeveer twee maanden later, is zij daartoe overgegaan. Hetgeen in dit verband door Consument over het niet kunnen raadplegen van de rekeningafschriften heeft aangevoerd, wordt evenmin geloofwaardig geacht.
- 4.4 Op grond van art. 5.2.1 onder c van het PIFI dient de Bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9. Consument die verwijdering van de registraties dan wel wenst dat de duur daarvan wordt ingekort, zal moeten onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang prevaleert boven dat van de Bank.
- 4.5 De Commissie stelt in dit verband vast dat Consument hierin niet is geslaagd. Consument heeft hiertoe, anders dan een mogelijk toekomstig zakelijk belang, weinig tot niets concreets aangevoerd terwijl de Bank haar besluit tot handhaving van de registratie alsook de duur daarvan uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft toegelicht. Ter zitting heeft de Bank kenbaar gemaakt een mogelijk toekomstig verzoek van Consument tot verwijdering van de registratie en/of tot inkorting van de duur daarvan aan de hand van de alsdan aan de orde zijnde feiten en omstandigheden te zullen beoordelen.
- 4.6 Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI).

Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

- 4.7 Op grond van al het voorgaande stond het de Bank vrij de bankrelatie met Consument overeenkomstig de Algemene Bankvoorwaarden op te zeggen en is zij niet gehouden tot herstel daarvan over te gaan.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.