

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-092  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en mr. C.E. Polak, leden en  
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13-04-2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 februari 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument vordert dat de Bank zijn gegevens uit het Incidentenregister en EVR verwijdert dan wel de registratietermijn verkort en dat de vordering van de Bank ad € 710,11 wordt kwijtgescholden. Zijn persoonsgegevens zijn in de registers opgenomen, omdat op de betaalrekening van Consument een frauduleuze bijschrijving is verricht en vervolgens opname van deze gelden heeft plaatsgevonden. De Bank heeft voldoende aangetoond dat sprake is van gegronde verdenking. De Commissie overweegt dat de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR kunnen blijven staan. De Bank dient echter wel de registratietermijn te verkorten van 8 jaar naar 4 jaar, omdat de Bank onvoldoende heeft aangetoond dat de persoonlijke omstandigheden van Consument zijn meegewogen in haar beoordeling om de gegevens van Consument gedurende een periode van 8 jaar te registreren. De Bank mag de vordering op Consument handhaven.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- het bericht van de Bank van 20 december 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 december 2017 en zijn aldaar verschenen. Consument in persoon.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument hield bij de Bank een betaalrekening aan onder nummer [X], met bijbehorende bankpas.

- 2.2. Op de bancaire relatie waren de Algemene Bankvoorwaarden 2017, Voorwaarden Clientrelatie en de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing. Op de transacties die werden verricht met de bankpas waren de Voorwaarden gebruik ABN AMRO Bankpassen en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing. In het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren staat:

“(…)

**Veiligheidsregels**

(…)

**Wat moet u doen?**

**1 Houd uw beveiligingscodes geheim**

**2 Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt**

**3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken**

**4 Controleer uw bankrekening**

**5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op**

(…)

In de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren staat:

(…)

**6.3. Wie draagt het risico van misbruik?**

> Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de strikte naleving van onze regels zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken.

> Als u frauduleus handelt zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico.

(…)”

- 2.3. Op 27 oktober 2016 is via Internetbankieren de opnamelimit van de bankpas verhoogd van € 200,- naar € 2.000,-.
- 2.4. Op 1 november 2016 om 14:07 uur is de opnamelimit weer verhoogd naar EUR 4.000. Vervolgens is om 14:21 uur € 710,11 op de betaalrekening van Consument bijgeschreven. Daarna is om 14:42 uur € 730,- met de bankpas opgenomen. De Bank heeft de bankpas om 14:49 uur geblokkeerd.
- 2.5. Op 1 november 2016 om 15:06 uur is geprobeerd € 2.034,21 op de betaalrekening bij te schrijven. Dit is door de Bank tegengehouden, waarna om 16:31 uur is geprobeerd € 2.000,- van de betaalrekening op te nemen met de bankpas.
- 2.6. Consument heeft op 1 november 2016 om 17:19 uur contact opgenomen met de Bank en is doorverwezen naar een bankkantoor. Consument heeft het bankkantoor bezocht om 17:58 uur en gevraagd om de blokkade op zijn bankpas te verwijderen, dit is door de Bank geweigerd.
- 2.7. Op 11 november 2016 is door een derde/benadeelde aangifte gedaan van fraude door middel van phishing.
- 2.8. De Bank heeft Consument per brief van 11 november 2016 bericht dat zijn betaalrekening is geblokkeerd en dat de gegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister. In deze brief staat:

“(...)

Wij hebben gezien dat er op 1 november 2016 een bedrag van EUR 710,00 is overgeboekt naar uw rekening met nummer [X]. Ook is geprobeerd om een bedrag van EUR 2.034,21 naar bovengenoemde rekening over te maken. Deze bedragen zijn van fraude afkomstig. Uw rekening is blijkbaar betrokken bij fraude en/of witwassen. Uw rekeningnummer is bekend in het criminele circuit. Wij wijzen u erop dat wij uw rekening uit veiligheidsoverwegingen hebben moeten blokkeren. In deze brief leest u wat u moet doen en wat de gevolgen voor u zijn.

**Wat moet u doen?**

Als u vindt dat onze gegevens niet juist zijn of op een misverstand berusten, moet u ons binnen 14 dagen een brief sturen. U moet dan kunnen aantonen dat onze gegevens niet kloppen.

(...)

**Wat zijn de gevolgen als u niets doet?**

Als wij binnen 14 dagen geen brief van u hebben ontvangen, gaan wij er vanuit dat u bekend bent met genoemde fraude. Wij zullen de relatie met u dan beëindigen op grond van artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. Uw gegevens zullen worden opgenomen in het Intern Verwijzingsregister; dit betekent dat ABN AMRO gedurende maximaal 8 jaar op geen enkele wijze zaken met u zal doen. Het is mogelijk dat uw gegevens zullen worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister; dit betekent dat ook andere financiële instellingen, waaronder banken en verzekeringsmaatschappijen, in Nederland u gedurende maximaal 8 jaar alle dienstverlening kunnen weigeren.

(...)

Schade die ontstaan is door de fraude zullen wij op u verhalen.

(...)

- 2.9. Consument heeft niet gereageerd op deze brief. De Bank heeft per brief van 24 november 2016 de relatie met Consument opgezegd en hem te kennen gegeven dat zijn persoonsgegevens zijn opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).
- 2.10. Consument heeft hiertegen per brief van 21 december 2016 bezwaar gemaakt bij de Bank.
- 2.11. Op 9 januari 2017 heeft Consument met de Bank een overeenkomst gesloten voor het openen van een particuliere basis bankrekening.
- 2.12. Op 17 januari 2017 heeft de Bank kenbaar gemaakt haar beslissing te zullen handhaven.
- 2.13. Op 5 april 2017 heeft Consument aangifte van oplichting gedaan bij de politie.
- 2.14. De Bank heeft desgevraagd op 20 december 2017 te kennen gegeven dat de gegevens van Consument alleen zijn opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. Consument is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en heeft dit niet betwist.
- 2.15. In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) staat:

“(...)

**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.

(...)

#### **4.1. 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 gedrag(en) 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 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 Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

(...)"

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

3.1. Consument vordert primair:

- doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens;
- dat de Bank de bancaire relatie met hem herstelt; en
- dat de Bank de vordering op hem intrekt.

Consument vordert subsidiair:

- verkorting van de duur van de registraties.

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank handelt onrechtmatig jegens Consument door de registraties van zijn persoonsgegevens te handhaven en een schadebedrag van hem te vorderen, althans de registraties voor de maximale duur van 8 jaar te handhaven. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument is zich ervan bewust dat hij verkeerd heeft gehandeld door zijn bankpas en pincode af te geven aan een derde die zich heeft voorgesteld met de naam: '[Bijnaam]'. Deze [Bijnaam] heeft Consument benaderd en om hulp gevraagd. Hij had Consument verteld dat hij in moeilijkheden zat en niet beschikte over een betaalrekening. Daardoor kon hij zijn salaris niet ontvangen. Consument heeft hem willen helpen door zijn betaalrekening ter beschikking te stellen voor het ontvangen van het salaris en het opnemen van de gelden. Consument heeft niet de betaallimieten verhoogd noch wist hij dat frauduleus verkregen geld op zijn betaalrekening zou worden gestort. Consument was ten tijde van de gebeurtenissen in 2016, 18 jaar;
  - De leeftijd en naïviteit van Consument maakten dat hij erg onder de indruk was van het verhaal van [Bijnaam] en hem de beschikking heeft gegeven over zijn bankpas en pincode. Consument heeft zijn lesje geleerd. De misstap is eenmalig. Wat begon als het aanbieden van hulp aan [Bijnaam] is uitgelopen op dwang en bedreiging aan de kant van [Bijnaam] om beschikking te blijven houden over de betaalrekening. Consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie;
  - Voor registratie in het EVR is vereist dat voldoende bewijs bestaat dat sprake is van een onrechtmatige of strafbare gedraging. Daarvan is geen sprake. In onderhavige zaak is sprake van verdachte omstandigheden hetgeen onvoldoende is voor opname van de gegevens in het EVR. Niet kan worden aangenomen dat Consument (willens en wetens) op enigerlei wijze betrokken is geweest bij welke vorm van fraude dan ook. Er is geen sprake van een gegronde verdenking jegens Consument, dan wel een redelijk vermoeden van opzet tot het plegen van fraude;
  - Voor opname in het Incidentenregister moet sprake zijn van een Incident en het vastleggen van persoonsgegevens dient te geschieden ten behoeve van het doel zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol. De persoonsgegevens mogen alleen in het Incidentenregister blijven staan als wordt voldaan aan artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol. Aan de vereisten is niet voldaan. Uit de definitie van het begrip Incident volgt dat een zekere mate van opzet vereist is. Daarnaast is het onvoldoende aannemelijk dat de belangen van de financiële sector door Consument in het geding zijn gebracht.
  - De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument voor de maximale duur van 8 jaar opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. De Bank heeft daarbij verzuimd te motiveren waarom zij heeft geopteerd voor de maximale duur. Hierdoor heeft de Bank het proportionaliteitsbeginsel niet in acht genomen. De belangen van Consument worden disproportioneel geschaad. De registratie heeft verstrekkinge gevolgen voor Consument. Consument heeft belang bij het gebruik van allerlei verzekerings- en bankdiensten.
  - Door de registratie kan hij geen vergunningen aanvragen en verzekeringen of andere producten of diensten bij de banken afnemen.

- Consument is niet opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de betaalpas niet nagekomen. De transactie van € 710,11 dient daarom niet voor risico van Consument te komen. Het vermogen van Consument is niet met dit bedrag verrijkt.

#### *Verweer van de Bank*

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

- De gebeurtenissen hebben tot vertrouwensverlies aan de kant van de Bank geleid. De Bank ziet Consument als een risico en heeft op 24 november 2016 de relatie met Consument beëindigd. Sinds 9 januari 2017 beschikt Consument over een basisrekening bij de Bank.
- De Bank heeft gegronde verdenking dat Consument een rol heeft gespeeld bij of in ieder geval op de hoogte was van de frauduleuze transactie. Dit baseert zij op de vaststaande feiten met betrekking tot het gebruik van de betaalrekening, de bankpas en de beveiligde internetomgeving, het niet naleven van de toepasselijke voorwaarden en de door Consument gegeven (tegenstrijdige) verklaringen. Nadat de Bank de bankpas van Consument had geblokkeerd heeft Consument op het bankkantoor druk uitgeoefend om de bankpas te laten deblokkeren.
- De Bank concludeert uit de feiten en gebeurtenissen dat Consument geld op zijn rekening verwachtte en zich daarbij niet afvroeg waar het geld vandaan kwam. De betrokkenheid van Consument bij fraude staat voldoende vast. Consument heeft erkend dat hij betrokken was, dat hij zijn betaalrekening, bankpas en pincode beschikbaar heeft gesteld zonder zich te bekommeren om de negatieve consequenties. Er is voldaan aan vereisten in het Protocol en de Bank is op goede gronden overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar.
- De Bank hanteert de maximale plaatsingsduur van 8 jaar omdat het haar niet is gebleken dat er uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden zijn waardoor Consument door de registratie onevenredig in zijn persoonlijke belangen wordt getroffen. Van de registratie is op dit moment nog niet één jaar verstreken. Indien feiten en omstandigheden naar voren zouden komen die aanleiding kunnen zijn om de registratieduur te verkorten zal de Bank dit doen. De Bank ziet hiervoor op dit moment geen aanleiding.
- Consument heeft zich niet gehouden aan de veiligheidsregels die de Bank heeft gesteld en daarom komt de transactie van € 710,11 op grond van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren voor rekening en risico van de Consument.

## **4. Beoordeling**

4.1. De Commissie zal eerst beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument in het EVR en in het Incidentenregister heeft mogen opnemen voor de duur van 8 jaar en de bankrelatie heeft mogen beëindigen. Daarna zal worden beoordeeld of de Bank gerechtigd is het bedrag van € 710,11 van Consument te vorderen.

*Registratie Extern Verwijzingsregister*

- 4.2. De Bank heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het onder 2.15 genoemde Protocol. Gelet op de mogelijk verstrekende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR door de Bank. De vereisten die het Protocol 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'), zie Hof Amsterdam 30 november 2010 ECLI:NL:PGHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 2016-302. De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van strafbare feiten of onoorbare feiten te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn, zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:BH4820, r.o. 9.4.4. Daarbij is van belang dat enkel 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVRregistratie.
- 4.3. De Commissie oordeelt dat het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, bestaat uit bijschrijving op de rekening van Consument van frauduleus verkregen gelden, een opname van deze gelden van de betaalrekening en vervolgens een tweede poging tot bijschrijving van frauduleus verkregen gelden. Consument heeft erkend dat hij aan een derde beschikking heeft gegeven over zijn betaalrekening door hem zijn betaalpas en pincode te geven. De Consument heeft hiermee zeer lichtzinnig gehandeld en heeft zo bijgedragen aan (het in gang zetten van) frauduleuze transacties. Consument had behoren door te vragen naar de transacties die verricht werden met zijn betaalrekening door [Bijnaam]. Consument had niet direct mogen afgaan op de mededelingen van [Bijnaam]. Consument had de bankpas en pincode niet aan [Bijnaam] moeten geven. Door dit wel te doen heeft Consument het risico genomen op misbruik. Consument heeft zich niet bekommerd om de negatieve consequenties van zijn handelen. Er is in voldoende mate komen vast te staan dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet tot misleiding) vormen. 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. Aan de stelling van Consument dat sprake is geweest van naïviteit ten tijde van het handelen kan geen consequentie ten gunste van Consument worden verbonden.
- 4.4. Het voorgaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. De Commissie is van oordeel dat de Bank in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft mogen overgaan.

#### *Proportionaliteitsbeginsel*

4.5. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de Bank bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. De betrokkene 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. 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 Commissie is van oordeel dat bij de afweging van de belangen het belang van de Bank dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen.

4.6. Het is echter niet gebleken dat de Bank de omstandigheden van het geval heeft meegewogen in haar afweging ten aanzien van de duur van de registratie. De EVR-registratie is voor de duur van 8 jaar geplaatst. De Commissie is van oordeel dat gelet op voornoemde de omstandigheden van het geval de gehanteerde registratieduur van 8 jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. De Commissie oordeelt dat de Bank de gegevens van Consument voor een duur van 4 jaar had mogen registreren. Deze duur acht de Commissie in de gegeven omstandigheden redelijk en proportioneel. De Commissie heeft hierbij meegewogen: de spijtbetuiging van Consument tijdens de zitting, zijn aanvankelijke intenties en de gestelde bedreigingen van [Bijnaam], de leeftijd van Consument en de onvoldoende onderbouwing van de Bank voor het hanteren van een registratieduur van 8 jaar. Zij zal aan de Bank opleggen de registratie in het EVR tot een termijn van 4 jaar te beperken.

#### *Registratie Incidentenregister*

4.7. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van eveneens 8 jaar opgenomen in het Incidentenregister. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan voor de duur die gelijk is aan de registratie in het EVR. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een kortere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. Daarbij neemt de Commissie in overweging dat het Incidentenregister beperkte externe werking heeft en de nadelige gevolgen voor Consument daardoor ook beperkt zijn. Dit brengt met zich dat de registratie in het Incidentenregister ook dient te worden beperkt tot de duur van 4 jaar.

#### *Het beëindigen van de bankrelatie*

4.8. De Commissie stelt vast dat als uitgangspunt dient te gelden dat overeenkomsten als onderhavige in beginsel kunnen worden opgezegd. De bevoegdheid hiertoe blijkt uit artikel 35 van de Algemene Voorwaarden van de Bank.



4.9. Op grond van deze bepaling staat het de Bank vrij de relatie met Consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan Consument is medegedeeld. Of er voldoende aanleiding bestaat, staat in beginsel ter beoordeling van de Bank. De Bank heeft de bankrelatie opgezegd vanwege de betrokkenheid van de betaalrekening van Consument bij fraude. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de aangevoerde reden voor opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als onredelijk of in strijd met de zorgplicht die de Bank heeft. Hierbij is mede van belang dat de Bank voor Consument een basisbetaalrekening heeft geopend zodat de registratie geen beletsel vormt voor de toegang tot het betalingsverkeer van Consument.

*Het intrekken van de vordering*

4.10. De Bank heeft een schadebedrag ad € 710,11 gevorderd van Consument omdat zijn vermogen op 1 november 2016 met een overboeking is verrijkt nadat Consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de bankpas niet is nagekomen. De Bank voert aan dat Consument deze gelden op grond van ongerechtvaardigde verrijking aan de Bank moet terugbetalen.

4.11. De Commissie overweegt over de door de Bank gestelde verrijking als volgt. Op grond van de voorwaarden diende Consument zijn beveiligingscodes geheim te houden en ervoor te zorgen dat zijn bankpas nooit door een ander zou worden gebruikt. Door de bankpas en pincode af te geven aan een op dat moment voor Consument onbekende derde heeft Consument niet aan de in de voorwaarden genoemde verplichting voldaan en dit is een omstandigheid die voor rekening en risico dient te komen van Consument. Het moet er daarom voor worden gehouden dat het vermogen van Consument ongerechtvaardigd is verrijkt. Verder neemt de Commissie aan dat de Bank het bedrag van € 710,11 aan de gedupeerde rekeninghouder heeft vergoed en met dit bedrag is verarmd. Daarmee bestaat er voldoende causaal verband tussen de verrijking van Consument (doordat de onbevoegde opnametransacties voor zijn rekening en risico blijven) en de verarming van de Bank. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij recht had op het overgeboekte bedrag zodat voor de verrijking geen redelijke grond kan worden aangenomen. De Commissie is derhalve van oordeel dat de Bank de vordering niet hoeft in te trekken.

*Slotsom*

4.12. De conclusie is dat de Bank gegronde redenen heeft gehad om Consument te registreren in het EVR en het Incidentenregister, echter niet voor de duur van 8 jaar. De Commissie acht een totale duur van 4 jaar redelijk en proportioneel. De opzegging van de bankrelatie door de Bank kan naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als onredelijk of in strijd met de zorgplicht. De Bank is niet gehouden de vordering op Consument in te trekken.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de persoonsgegevens van Consument worden geregistreerd voor de totale duur van 4 jaar. De Commissie wijst het anders gevorderde 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 40 van het Reglement.*