Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0730

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen en gedeeltelijk niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met de betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekening, heeft de bank zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar geregistreerd in zowel de interne als de externe registers. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval, de bank de gegevens van de consument voor de duur van 8 jaar mocht registreren. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen. De vordering van de consument dat de bank wordt verplicht om haar vordering op hem in te trekken, is niet behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank 6) de aanvullende reactie van de bank en 7) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2023. De consument zelf is niet verschenen op de hoorzitting. Hij heeft zich laten vertegenwoordigen door zijn advocaat, mr. V.W.J.H. Kobossen. Namens de bank was de heer [naam] aanwezig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan en beschikte over een bankpas (pasnummer 002) met bijbehorende pincode. Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing.

2.2 Op 9 oktober 2020 (voorafgaand aan hetgeen onder 2.3 is vermeld) is er twee keer een bedrag van € 0,01 overgeboekt naar de spaarrekening van de consument. Vervolgens is een bedrag van € 0,02 op de betaalrekening teruggeboekt.

2.3 Op 9 oktober 2020 is een klant van de bank het slachtoffer geworden van spoofing (hierna: de benadeelde rekeninghouder). Deze persoon verkeerde in de veronderstelling dat hij werd gebeld door een medewerker van de bank en dat zijn geld niet meer veilig was op zijn eigen betaalrekening. In overleg met de zogenaamde ING medewerker heeft de benadeelde rekeninghouder om 15:50 en 15:59 uur € 4.991,-, respectievelijk € 4.898,- overgemaakt naar een veilige 'kluisrekening'. In werkelijkheid was dit de betaalrekening van de consument. In totaal is een bedrag van € 9.889,- op de betaalrekening bijgeschreven. Tussen 15:58 uur en 16:20 uur hebben 14 contante opnames plaatsgevonden met de bankpas en persoonlijke pincode van de consument. In totaal is een bedrag van € 9.880,- opgenomen.

2.4 De benadeelde rekeninghouder heeft ruim een uur later aan de bank gemeld dat hij is opgelicht. Naar aanleiding hiervan heeft de bank de consument op 9 oktober 2020 bericht dat zij de bancaire relatie met hem opzegt en dat ze zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar opneemt in het Incidentenregister, het Extern Verwijzings-register (EVR) en het Intern Verwijzingsregister. De bank heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om bezwaar in te dienen. Hiervan heeft de consument geen gebruik gemaakt. Bij brief van 10 december 2020 heeft de bank de consument nog een keer in de gelegenheid gesteld om bezwaar aan te tekenen tegen haar beslissing van 9 oktober 2020.

2.5 Bij brief van 5 januari 2021 heeft de bank de benadeelde rekeninghouder bericht dat zij de schade als gevolg van de oplichting uit coulance[1] aan hem zal vergoeden. In totaal gaat het om een bedrag van € 29.828,-. De benadeelde rekeninghouder heeft de vordering die hij had op de consument overgedragen aan de bank.

[1] Op grond van het Coulancekader. Zie voor meer informatie https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/

2.6 Bij brief van 21 juli 2021 heeft de bank de consument bericht dat zij de bancaire relatie met hem zal beëindigen (dit was abusievelijk niet eerder gebeurd, terwijl dit wel was aangekondigd). Verder staat in de brief dat de benadeelde rekeninghouder de vordering van € 9.889,- aan de bank heeft overgedragen en dat de bank dit bedrag op de consument zal verhalen. Indien betaling binnen veertien dagen uitblijft, zal de bank de vordering overdragen aan een incassobureau.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank wordt verplicht de registraties in de interne en externe registers door te halen, dan wel de duur daarvan te beperken tot maximaal één jaar. Voorts eist de consument herstel van de bancaire relatie/betaalrekening. Ook verzoekt de consument de commissie om de bank te verplichten de vordering op hem van € 9.889,- in te trekken, dan wel tot € 1.000,- te beperken. Tot slot vordert de consument vergoeding van zijn kosten voor juridische bijstand.

2.8 De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd. Er is niet voldaan aan het criterium dat geldt voor de registraties. De consument is zelf slachtoffer in deze kwestie. De consument is niet bekend met de gestelde feiten en hij ontkent dat hem enig verwijt valt te maken. Hij heeft de door de bank genoemde bedragen nooit ontvangen of daar voordeel uit genoten. In Nederland is men onschuldig tot het tegendeel wordt bewezen. De consument is nooit vervolgd en er is ook nooit vervolging aangekondigd. Jaarlijks worden vele Nederlanders opgelicht omdat men hun pincode weet te achterhalen doordat deze wordt afgekeken of dat zij worden geskimd, mogelijk is dat ook in dit geval gebeurd. Het feitencomplex dateert uit 2020 en er is niet meer te achterhalen of de bankpas en zo ja, op welke wijze deze fysiek is gebruikt. De bank legt alle verantwoordelijkheid neer bij de consument, terwijl zij zelf buiten-proportionele en onevenredige besluiten heeft genomen.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vragen dient de commissie te beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR en het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en zonder een registratie in de Gebeurtenissenadministratie niet kan bestaan, zal de commissie ook beoordelen of die registratie in stand kan blijven. Ook zal worden getoetst of de registratie(s) zelf en de duur daarvan proportioneel zijn.

Verder zal de commissie beoordelen of de bank gehouden is om haar vordering op de consument te beperken tot € 1.000,-, dan wel in te trekken. Tot slot zal worden beoordeeld of de consument recht heeft op een proceskostenvergoeding.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in.

3.3 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de bank hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

3.4 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle banken toegang toe hebben.
Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.5 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

3.6 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[2] Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht.

[2] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

3.7 De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidenten-register staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.[3] Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

Zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld

3.8 Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude.[4] Dit betekent dat een verdenking van fraude alleen niet genoeg is; hier moet ook enig bewijs voor zijn. Een bank moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het EVR?

3.9 De vraag is of de door de bank gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren en de bank tot de registratie in het EVR mocht overgaan.

3.10 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument bij de fraude betrokken is geweest. Daarbij is volgens de bank het patroon van belang dat zij in soortgelijke zaken veelvuldig tegenkomt. De verklaring die de consument heeft gegeven, is een veelgehoorde verklaring in zaken waarbij een geldezel betrokken is. Deze zaak is volgens de bank vergelijkbaar met andere zaken waarbij een geldezel is ingezet. Het ter beschikking stellen van een betaalrekening acht de bank een zeer ernstig misdrijf en vormt een reële bedreiging voor de veiligheid en de integriteit van de bank. Door de betaalrekening en de betaalpas ter beschikking te stellen aan een derde, die daarmee in de gelegenheid was fraude te plegen en de frauduleuze bedragen in contanten op te nemen, heeft de consument zich volgens de bank schuldig gemaakt aan schuld-witwassen als bedoeld in de artikel 420quater Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij daarom terecht is overgegaan tot de registratie van de gegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR. De consument is het niet eens met dit standpunt. Zie 2.9 voor hetgeen hij in verband daarmee heeft aangevoerd.

3.11 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt.

[3] Artikel 5.1.1 van het PIFI.
[4] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

3.12 Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd door zijn betaalrekening, bankpas en pincode aan derden ter beschikking te stellen. Door het ter beschikking stellen van de betaalrekening kon er geld, afkomstig van oplichting, op de betaalrekening worden bijgeschreven. Door het ter beschikking stellen van de bankpas en de pincode waren fraudeurs in staat deze gelden bij een geldautomaat op te nemen waardoor het aan het zicht van de bank en de autoriteiten werd onttrokken. Naar het oordeel van de commissie kan zijn handelen als 'schuldwitwassen' als bedoeld in artikel 420quater Sr worden aangemerkt.

3.13 Voor dit oordeel zijn de volgende omstandigheden redengevend. Voorafgaand aan de fraude is met de kleine stortingen van € 0,01 en € 0,02 van en naar de betaalrekening/spaarrekening eerst getest of de betaalrekening niet geblokkeerd was. Nu dat niet het geval bleek, is de betaalrekening gebruikt als begunstigde rekening om gelden (in totaal een bedrag van € 9.880,-) afkomstig van fraude (in dit geval spoofing) op te laten storten. Vervolgens is het frauduleus verkregen bedrag met de bankpas en pincode van de betaalrekening opgenomen. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert. Daar komen de omstandigheden die de bank tijdens de hoorzitting heeft aangevoerd nog bij. Met betrekking tot het gebruik van de bankpas is aangevoerd dat de consument doorgaans zijn mobiele telefoon gebruikte (bankpasnummer 900) om reguliere betalingen te verrichten. Het uit fraude verkregen geldbedrag is echter opgenomen met de fysieke bankpas met pasnummer 002. De commissie stelt vast dat dit blijkt uit het door de bank overgelegde bankafschrift. Verondersteld mag worden dat alleen de consument de pincode weet. Zijn stelling dat de pincode mogelijk door iemand is afgekeken is ten eerste niet onderbouwd, maar kan hem ook niet baten nu vaststaat dat hij zelf doorgaans met zijn mobiele telefoon betaalde. Het is uitermate onwaarschijnlijk dat derden een pincode kunnen raden.[5] Verder is gebleken dat de benadeelde rekeninghouder voor in totaal € 29.828,- is opgelicht. Van dit bedrag is € 9.880,- naar de betaalrekening overgemaakt en het restant is overgemaakt naar drie andere begunstigden. Met de bank is de commissie van oordeel dat dit geen toevalligheid is en dat dit duidt op een vooropgezet plan om slachtoffers op te lichten (hetgeen hier ook is gelukt). Daarbij speelt mee dat een fraudegeval als het onderhavige alleen succesvol kan zijn als een bankpas niet geblokkeerd is. Het is daarom uitgesloten dat er misbruik is gemaakt van een toevallig gevonden bankpas (iemand die zijn bankpas is verloren, zal deze namelijk blokkeren). Dat betekent dat zowel de bankpas als de pincode door de consument ter beschikking zijn gesteld aan derden en hij, anders dan hij stelt, dus wel als geldezel heeft gefungeerd.

[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid met nrs. 2020-561, 2018-312 en 2014-144.

3.14 De consument is er met de door hem aangevoerde argumenten niet in geslaagd zijn betrokkenheid bij de fraude te ontzenuwen. De commissie zal hierna ingaan op de argumenten die door de consument zijn aangevoerd.

3.15 De advocaat heeft naar voren gebracht dat de bank geen bewijs heeft overgelegd waaruit blijkt dat de consument bij de fraude betrokken was. Zijn persoonsgegevens mochten daarom niet geregistreerd worden, zo begrijpt de commissie. Namens de consument is enkel gesteld dat niet meer te achterhalen is wat er met de bankpas is gebeurd (als deze al zou zijn benut). Het is mogelijk dat deze is geskimd en dat de pincode is achterhaald waarna er misbruik van de betaalmiddelen van de consumenten is gemaakt.

3.16 Deze argumenten gaan niet op. De commissie heeft in meerdere uitspraken geoordeeld dat er op de consument een verzwaarde stelplicht rust.[6] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn pincode in onbevoegde handen zou kunnen zijn geraakt, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring geeft voor de omstandigheid dat zijn pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan hij niet volstaan met te stellen dat hij dat niet weet, maar zal hij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom hij die informatie niet kan geven.[7]

3.17 In dit geval heeft de consument niet voldaan aan de op hem rustende verzwaarde stelplicht, nu hij alleen schetst wat er mogelijk gebeurd zou kunnen zijn zonder deze scenario's aannemelijk te maken. De stelling van de consument dat de bankpas mogelijk is geskimd, is tijdens de zitting door de bank weersproken. Sinds de magneetstrip op bankpassen is vervangen door de chip (meer dan 10 jaar geleden) is skimming binnen de Europese Unie niet meer mogelijk. Hiervoor is in 3.13 overwogen dat het onwaarschijnlijk is dat de pincode door derden is afgekeken.

3.18 Anders dan de consument heeft gesteld vormt het feit dat het OM hem niet heeft vervolgd of als verdachte heeft gehoord, geen contra-indicatie. Het OM heeft een discretionaire bevoegdheid om al dan niet tot vervolging over te gaan en heeft er in dit geval voor gekozen om dat niet te doen.[8]

[6] Zie onder andere GC Kifid 2019-308 (4.5), 2019-733 (4.4)..
[7] GC Kifid 2015-322 (5.4).
[8] GC Kifid 2022-0737 (3.14).

Tussenconclusie

3.19 De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van de consument aan schuldwitwassen. Dit betekent dat aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR is voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI in de bijlage).

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.20 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen. De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.21 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de bank, en dat van de financiële sector als geheel, zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van zijn bankrekening iemand kon worden opgelicht. De bank acht het ter beschikking stellen van de bankpas teneinde gelden afkomstig van oplichting in handen te krijgen een ernstig misdrijf. Om herhaling te voorkomen wenst de bank haar medewerkers en andere financiële instellingen te waarschuwen door middel van de EVR-registratie. Uit het feit dat de consument blijft ontkennen dat hij zijn bankpas en pincode ter beschikking heeft gesteld, terwijl uit de feiten iets anders volgt, blijkt dat hij de ernst van zijn gedraging niet inziet. De consument kan een basisbankrekening aanvragen om deel te nemen aan het betalingsverkeer. De consument wordt niet buitenproportioneel geraakt door de registratie in het EVR.

3.22 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft, dan wel kan hebben voor de consument. Het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument weegt naar het oordeel van de commissie echter zwaarder dan het belang van de consument bij het niet registeren van de persoonsgegevens. De fraude die met de betaalrekening van de consument is gepleegd vormt een bedreiging voor de (financiële) belangen van de bank en/of cliënten van de bank. Daarmee vormt het voorval ook een bedreiging voor de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Door te fungeren als geldezel, en het daarmee te maken verwijt in strafrechtelijke zin, heeft de consument er aan bijgedragen dat er met behulp van zijn betaalrekening derden konden worden opgelicht.

3.23 De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat hij disproportioneel door de EVR-registratie wordt geraakt. Evenmin is gebleken dat er persoonlijke omstandigheden zijn die aanleiding zouden kunnen geven tot verkorting van de registratieduur.

3.24 De commissie ziet in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Zij overweegt dat de consument met een basisbankrekening onder voorwaarden kan deelnemen aan het betalingsverkeer en zodoende niet disproportioneel in zijn belangen wordt geschaad door de EVR-registratie. Verder is zij het met de bank eens dat de consument de ernst van zijn handelen niet inziet. Dit blijkt uit het feit dat de consument blijft ontkennen iets met de fraude te maken te hebben terwijl uit de feiten het tegenovergestelde blijkt.

3.25 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn. Wel merkt zij op dat, als de omstandigheden in de toekomst anders zijn, de consument de bank dan kan vragen de registratie van zijn persoonsgegevens te heroverwegen.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?

3.26 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. 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 blijven staan.

Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.27 Met betrekking tot de beantwoording van de vraag of de bank op goede gronden tot registratie in haar interne registers mocht overgaan wordt het volgende overwogen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwings-systeem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft mogen opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuldwitwassen. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG, voldoende om de registraties in de onderhavige interne registers van de bank te handhaven.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.28 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is. De betaalovereenkomst kwalificeert als een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd. In artikel 51.1 van de productvoorwaarden is bepaald dat de bank de overeenkomst mag opzeggen en dat zij daarbij een opzegtermijn van twee maanden in acht moet nemen. Er is sprake van een contractuele opzegbevoegdheid op grond waarvan de bank de overeenkomst mocht opzeggen. Gelet op het incident dat zich heeft voorgedaan en het gebrek aan vertrouwen dat als gevolg daarvan is ontstaan, acht de commissie de opzegging terecht. De opzegging is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar en de opzegtermijn die de bank in acht heeft genomen is (meer dan) redelijk.

Is de bank verplicht de vordering in te trekken dan wel te beperken tot € 1.000,-?

3.29 De commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is omdat niet is gebleken van een financiële dienst zoals bedoeld in het reglement. De bank heeft, als gevolg van het feit dat de benadeelde rekeninghouder de vordering op de consument aan de bank heeft gecedeerd, een vordering uit hoofde van artikel 6:212 BW op de consument. Aan die relatie ligt geen financiële dienst ten grondslag. Dat betekent dat de commissie de klacht over de vordering uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking niet inhoudelijk zal behandelen. De commissie komt tot deze beslissing nu zij de relatie tussen de consument en de bank met betrekking tot dit klachtonderdeel ambtshalve heeft getoetst aan het reglement.

Heeft de consument recht op een proceskostenvergoeding?

3.30 De consument heeft zich in deze procedure laten bijstaan door een advocaat en daarom een proceskostenvergoeding gevorderd. Nu de consument in het ongelijk is gesteld is er geen grond voor een toewijzing van deze vordering.

De conclusie

3.31 De slotsom is dat de registraties in de interne en externe registers terecht zijn en dat de duur van acht jaar mag worden gehandhaafd. Ook was de bank bevoegd om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. De klacht van de consument over registraties is ongegrond. De klacht over de vordering uit ongerechtvaardigde verrijking is niet-behandelbaar omdat er geen sprake is van een financiële dienst. Nu de klacht van de consument ongegrond zijn verklaard, bestaat ook geen aanleiding om te bepalen dat de bank de proceskosten van de consument dient te voldoen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid;

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage -

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.

3 (…)

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."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:212 BW

Ongerechtvaardigde verrijking

1. Hij die ongerechtvaardigd is verrijkt ten koste van een ander, is verplicht, voor zover dit redelijk is, diens schade te vergoeden tot het bedrag van zijn verrijking.

2. Voor zover de verrijking is verminderd als gevolg van een omstandigheid die niet aan de verrijkte kan worden toegerekend, blijft zij buiten beschouwing.

3. Is de verrijking verminderd in de periode waarin de verrijkte redelijkerwijze met een verplichting tot vergoeding van de schade geen rekening behoefde te houden, dan wordt hem dit niet toegerekend. Bij de vaststelling van deze vermindering wordt mede rekening gehouden met uitgaven die zonder de verrijking zouden zijn uitgebleven.

Relevante bepalingen uit de productvoorwaarden

Opzeggen
51 Een overeenkomst opzeggen
51.1 Alle overeenkomsten waarop deze Voorwaarden Betaalrekening van toepassing zijn, kunnen worden opgezegd. Voor u geldt hierin geen opzegtermijn. Voor ING geldt een opzegtermijn van twee maanden.
(…)