

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1012

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, A.E. Tevel, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijk bindend advies, gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk afgewezen, gedeeltelijk niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

De consument stelt dat zij geen bankrekening heeft geopend bij de bank en dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, door het verificatieproces onvoldoende zorgvuldig uit te voeren. Hierdoor kon een derde een bankrekening openen op haar naam. Naar het oordeel van de commissie is dit klachtonderdeel niet-behandelbaar. De consument stelt namelijk dat zij zelf geen financiële dienst van de bank afneemt en de commissie kan op basis van het dossier niet vaststellen dat dit anders zou zijn. De consument vordert daarnaast dat de bank alle informatie omtrent de bankrekening verstrekt. Deze klacht is op grond van het reglement wel behandelbaar, maar wordt afgewezen omdat niet is gebleken dat de bank nog persoonsgegevens van de consument heeft die zij niet al heeft verstrekt.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consument na de hoorzitting.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. U. Özcan, advocaat. De bank wordt in deze zaak vertegenwoordigd door mr. [naam 1], advocaat.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar gemachtigde. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], de heer mr. [naam 2] en mevrouw [naam 3].
- 1.4 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 Op naam van de consument is op 4 maart 2019 een rekening bij bunq B.V. (hierna: bunq) geopend.
- 2.2 Op 8 maart 2019 is op naam van de consument een bankrekening aangevraagd bij de bank (hierna: de bankrekening). Hierbij is gebruik gemaakt van afgeleide identificatie. Dit hield in dat vanaf de bankrekening bij bunq een verificatiebetaling van € 0,01 is uitgevoerd. Ook is daarbij het identiteitsbewijs van de consument aan de bank verstrekt.
- 2.3 De bankrekening is vervolgens gebruikt om diverse telefoonabonnementen op naam van de consument af te sluiten.
- 2.4 Op 4 april 2019 is geprobeerd om op de bankrekening bij bunq in te loggen via een nieuwe telefoon en deze telefoon te koppelen aan het account op naam van de consument. Dit is door het monitoringssysteem van bunq gedetecteerd, waarna de bankrekening bij bunq is geblokkeerd.
- 2.5 Op 6 september 2019 is de bankrekening opgeheven vanwege een ongeoorloofde roodstand.
- 2.6 Op 9 januari 2021 heeft de consument aangifte gedaan van identiteitsfraude. In de aangifte staat onder meer het volgende:

"(...) Begin 2019 was ik samen met vrienden en onbekende op stap. Tijdens het stappen was ik mijn identiteitskaart verloren. Een voor mij onbekende jongen had mijn identiteitskaart gevonden en deze aan mij terug gegeven. Later ben ik er achter gekomen dat hij [naam] heet. Ik vermoed dat [naam] mijn identiteitskaart zonder mijn toestemming heeft gebruikt om goederen te bestellen en aan te vragen. (...)"

- 2.7 Op 10 augustus 2022 deed de consument nogmaals aangifte van identiteitsfraude.
- 2.8 In maart 2024 heeft bunq de bankrekening opgeheven.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank de bankrekening niet had mogen openen en dat zij aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. De consument wil daarnaast inzage in alle informatie omtrent de bankrekening. Verder vordert zij vergoeding van de door haar gemaakte proceskosten.

- 2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij is slachtoffer van identiteits-fraude en heeft de bankrekening niet zelf geopend. De bank is niet zorgvuldig te werk gegaan bij het openen van de bankrekening en heeft de identiteit van degene die de rekening heeft geopend onvoldoende geverifieerd. Hierdoor heeft het kunnen gebeuren dat een derde op naam van de consument een bankrekening heeft geopend. Dit heeft tot schade geleid bij de consument, omdat de bankrekening is gebruikt om verschillende telefoonabonnementen af te sluiten en de consument wordt verantwoordelijk gehouden voor de betaling van die abonnementen, terwijl zij niet degene is die de bankrekeningen heeft geopend of de abonnementen heeft afgesloten. De consument wist niet dat er bankrekeningen op haar naam waren geopend, omdat niet haar adresgegevens zijn gebruikt. Zij heeft dus ook geen berichten ontvangen over de bankrekening. Zij kwam er op het moment dat zij een lening wilde aanvragen pas achter dat er meerdere BKR-registraties op haar naam staan, vanwege de telefoonabonnementen die nooit zijn betaald.
- 2.11 Aangezien de bank zich op het standpunt stelt dat de consument degene is die de bankrekening heeft geopend, dient zij ook de persoonsgegevens van de consument die zij met betrekking tot die bankrekening heeft verwerkt aan de consument te verstrekken. De bank is kennelijk van oordeel dat het om gegevens van de consument gaat en de consument heeft deze gegevens nodig om te kunnen achterhalen hoe de rekening is geopend.
- Het verweer*
- 2.12 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

- 3.1 De vragen die voorliggen zijn of de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen bij het openen van de bankrekening en of de bank nog persoonsgegevens van de consument heeft die zij dient te verstrekken. De commissie is van oordeel dat het klachtonderdeel over het openen van de bankrekening niet-behandelbaar is, omdat niet is gebleken dat de consument een financiële dienst afneemt. Het klachtonderdeel dat ziet op het verstrekken van persoonsgegevens wordt afgewezen, omdat niet is gebleken dat de bank nog persoonsgegevens heeft van de consument die zij niet heeft verstrekt. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.
- Behandelbaarheid*
- 3.2 De bank heeft ten verweere aangevoerd dat de klacht niet-behandelbaar moet worden verklaard, omdat de consument zich op het standpunt stelt dat zij de bankrekening niet heeft geopend en zij dus geen financiële dienst afneemt van de bank. Vraag 1 onder 1 van het reglement bepaalt het volgende: *“Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen.”*

Dit betekent dat de commissie een klacht van de consument over een financiële dienst alleen behandelt als de consument die ook daadwerkelijk afneemt. De consument stelt zich op het standpunt dat zij niet degene is geweest die de bankrekening heeft geopend. Daarmee stelt zij zich feitelijk op het standpunt dat zij geen financiële dienst afneemt van de bank.

- 3.3 De consument voert aan dat de klacht wel behandelbaar moet worden verklaard, omdat de bankrekening bij de bank op haar naam is geopend en zij daarmee formeel een dienst afneemt van de bank. De commissie zal voor de beoordeling of de klacht behandelbaar is uitgaan van de stellingen van de consument dat zij niet degene is geweest die de bankrekening heeft geopend. Het enkele feit dat de bank ervan uitgaat dat er een bankrekening op haar naam is geopend, maakt nog niet dat de consument daarmee ook een financiële dienst van de bank afneemt. Zij betwist immers dat zij deze dienst afneemt. Daarnaast kan de commissie op basis van het dossier evenmin vaststellen dat zij wel een financiële dienst afneemt van de bank. De klacht is om deze reden niet-behandelbaar. Dit betekent dat de commissie aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht niet toekomt.
- 3.4 Vraag 1 onder 2 sub a bepaalt dat Kifid ook klachten behandelt over *“het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)”*. Hiervoor is niet vereist dat de consument een financiële dienst van de bank afneemt. Dit klachtonderdeel is dan ook behandelbaar.

AVG

- 3.5 Artikel 15 AVG (zie bijlage) bepaalt dat de betrokkene (in dit geval de consument) recht heeft om inzage te verkrijgen in de haar betreffende persoonsgegevens. Het moet dan dus gaan om persoonsgegevens die betrekking hebben op de consument. De bank voert aan dat zij geen persoonsgegevens van de consument heeft verwerkt die zij niet al heeft verstrekt. De adresgegevens zijn niet te relateren aan de consument en de rekeningafschriften kan zij niet verstrekken, omdat daarop mogelijk namen voorkomen van personen die mogelijk (ook) slachtoffer zijn.
- 3.6 De commissie stelt vast dat de bank gedeeltelijk heeft voldaan aan het verzoek van de consument. Zo heeft zij de gegevens over hoe en op welke datum de bankrekening is geopend verstrekt. Ter zitting zijn partijen daarbij nog overeengekomen dat de bank een lijst zal maken van mogelijke schuldeisers die volgen uit transacties op de bankrekening. Ter zitting heeft (de gemachtigde van) de consument toegelicht dat zij van de bank adresgegevens, telefoongegevens en het IP-adres dat is gebruikt bij het openen van de bankrekening wenst. Op basis van het dossier kan de commissie niet vaststellen dat dit persoonsgegevens van de consument zijn. Ook de consument zelf stelt dat de persoonsgegevens niet van haar zijn. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat de bank nog persoonsgegevens van de consument heeft verwerkt die zij niet al heeft verstrekt. Dit leidt ertoe dat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

- 4.1 Wijst de vordering met betrekking tot het verkrijgen van nadere persoonsgegevens af.
- 4.2 verklaart de klacht voor het overige niet-behandelbaar.

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 2024, 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 oktober 2023, 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 bepalingen uit het reglement en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
 - a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
 - b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
 - c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
2. We behandelen ook:
 - a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
 - b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;
 - c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;
 - d. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 15 Recht van inzage van de betrokkene

1. De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:
 - a) De verwerkingsdoeleinden;
 - b) De betrokken categorieën van persoonsgegevens;

- c) De ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
 - d) Indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
 - e) Dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerespecteerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;
 - f) Dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
 - g) Wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
 - h) Het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
- 2. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.
 - 3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.
 - 4. Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.