Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-299
d.d. 5 augustus 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument is begunstigde van een frauduleuze overboeking. Daarom heeft de bank de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Interne Incidentenregister en de bankrelatie beëindigd. Consument kan zich hier niet mee verenigen. Ondanks het feit dat Consument iedere betrokkenheid bij de overboeking op zijn rekening ontkent, is de Commissie van oordeel dat de bank aan het feit dat Consument begunstigde van bedoelde betaalopdracht was, in redelijkheid het vermoeden heeft kunnen ontlenen dat sprake was van betrokkenheid van Consument bij opzettelijke benadeling van de bank. De opname in het Incidentenregister is aanvaardbaar. Ten aanzien van het opzeggen van de bankrelatie overweegt de Commissie dat dit in beginsel ter beoordeling is aan de bank. De Commissie kan slechts marginaal toetsen of sprake is van onredelijk gebruik van deze bevoegdheid. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de aangevoerde reden voor opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als onredelijk. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting; en
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene.

2.2. Op 18 juli 2012 om 11:31 uur is vanaf de rekening van een rekeninghouder van Aangeslotene een bedrag van € 7.000,- overgeboekt naar de rekening van Consument die hij bij een andere bank aanhoudt. Deze rekeninghouder had hiervoor

geen toestemming verleend. De fraude heeft kunnen plaatsvinden door zogenoemde phishing. Uit onderzoek van de fraudeafdeling van Aangeslotene is gebleken dat meerdere klanten hiervan slachtoffer zijn geworden.

2.3. Omdat Consument de begunstigde is geweest van de frauduleuze overboeking heeft Aangeslotene overeenkomstig artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) de relatie met Consument opgezegd en zijn persoonsgegevens voor een periode van acht jaar opgenomen in het (interne) Incidentenregister.

2.4. Artikel 35 ABV luidt als volgt:

"Artikel 35: Opzegging van de relatie
Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing."

2.5. Aangeslotene heeft de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: Protocol) onderschreven en is daaronder gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende Incidentenregister. Het Protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

Artikel 2 Begripsbepaling

(…)

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.
Incidentenregister	de gegevensverzameling(en) van de Deelnemer, waarin gegevens zijn vastgelegd voor het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident;

(…)

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. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

3.1.2 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie en bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.

(…)

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."

(…)

2.6 Tevens heeft zij de benadeelde rekeninghouder schadeloos gesteld. Laatstgenoemde heeft zijn vordering op Consument via een akte van cessie aan Aangeslotene overgedragen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld:
- tot het verwijderen zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister; en
- het herstellen van de beëindigde bankrelatie.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door zijn persoonsgegevens op te nemen in het Incidentenregister en de bankrelatie te beëindigen. Aangeslotene heeft op geen enkele wijze aangetoond dat Consument betrokken is geweest bij fraude. Hij was volledig te goeder trouw en verkeerde in de veronderstelling dat het geld afkomstig was van het UWV.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Consument erkent dat hij geen recht had op het bedrag van € 7.000,- en dat hij dit bedrag aan Aangeslotene zal terugbetalen. Hij stelt zich echter op het standpunt dat Aangeslotene ten onrechte zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister heeft opgenomen en de bankrelatie niet had mogen beëindigen. Hij is niet betrokken geweest bij de frauduleuze overboeking.

4.2. *Opname Incidentenregister*
Ondanks het feit dat Consument iedere betrokkenheid bij de overboeking op zijn rekening ontkent, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene aan het feit dat Consument begunstigde van bedoelde betaalopdracht was, in redelijkheid het vermoeden heeft kunnen ontlenen dat sprake was van betrokkenheid van Consument

bij opzettelijke benadeling van Aangeslotene. Consument heeft bovendien niet aannemelijk gemaakt dat hij een groot bedrag op zijn rekening verwachtte en heeft evenmin een afdoende verklaring gegeven voor het feit dat hij een groot gedeelte van het bedrag kort na bijschrijving contant heeft opgenomen.

4.3. Het is naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk dat door voormelde gebeurtenis het belang, de integriteit en de veiligheid van Aangeslotene in het geding kunnen zijn, zodat naar haar oordeel aan de definitie van een '*incident*' als bedoeld in artikel 2 van het Protocol 2011 is voldaan. Dat betekent dat opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister blijkens artikel 3.1.1 jo. 4.1.1 van het Protocol aanvaardbaar is.

4.4. *Opzeggen bankrelatie*
De Commissie stelt vast dat als uitgangspunt dient te gelden dat overeenkomsten als onderhavige in beginsel kunnen worden opgezegd. De bevoegdheid hiertoe heeft Aangeslotene uitdrukkelijk in artikel 35 ABV vastgelegd. Op grond van deze bepaling staat het Aangeslotene vrij de relatie met een cliënt op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding is en de reden van opzegging aan de betrokken cliënt wordt medegedeeld.

4.5. Of er voldoende aanleiding is, staat in beginsel ter beoordeling aan Aangeslotene. De Commissie kan slechts marginaal toetsen of sprake is van onredelijk gebruik van deze bevoegdheid. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de aangevoerde reden voor opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als onredelijk.

4.6. Gelet op het hiervoor overwogene worden de vorderingen van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan