Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-236 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M van Dijk, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Vastlegging mondelinge uitspraak. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor een periode van vier jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister omdat de betaalrekening van de consument betrokken is bij fraude. De consument is het oneens met de registratieduur. De commissie ziet geen aanleiding om de registraties te verwijderen of de registratieduur (verder) te verkorten. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 18 maart 2022 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 27 september 2021 is een klant van een andere bank slachtoffer geworden van oplichting via Whatsapp. De benadeelde klant heeft vervolgens een totaalbedrag van € 4.999,67 overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Vervolgens is het bedrag door de consument via IDeal doorgeboekt naar een door de consument geopend account bij een crypto-platform. Bij brief van 19 oktober 2022 heeft de bank de consument bericht dat zij zijn gegevens per 27 september 2021 heeft opgenomen in het Interne Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van zes jaar vanwege betrokkenheid van zijn betaalrekening bij de fraude. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze registraties, waarna de bank na een nieuwe belangenafweging de registratieduur heeft verkort naar vier jaar.

De consument heeft aangifte gedaan tegen een derde die hem heeft misleid. Daarnaast heeft de consument het bedrag van € 4.999,67 aan de benadeelde klant vergoed.

De consument vordert dat zijn persoonsgegevens uit de registers worden verwijderd dan wel de registratieduur wordt verkort.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de commissie na afweging van de wederzijdse belangen dat de duur van de registraties proportioneel is. De vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De klacht van de consument ziet op de duur van de registratie van zijn gegevens in het IVR, Incidentenregister en het EVR. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat een registratieduur van vier jaar disproportioneel is omdat hij zelf is misleid door een derde. De commissie heeft vastgesteld dat de bank bij het bepalen van de duur van de registraties de belangen van de consument en de financiële sector tegen elkaar heeft afgewogen en tot een registratieduur van vier jaar is gekomen.
Gezien eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid[1] acht de commissie een registratieduur van vier jaar gerechtvaardigd. Dat betekent dat een registratieduur van vier jaar proportioneel is.
Het enkele feit dat de consument de benadeelde klant heeft gecompenseerd, maakt het voorgaande niet anders. De bank heeft terecht betoogd dat dit de schending van de belangen van financiële sector niet minder maakt en dat het de frauduleuze handelingen van de consument niet ongedaan maakt. De consument heeft ook nog aangevoerd dat hij het vervelend vindt dat zijn persoonsgegevens zijn opgenomen in de registers en hij gedurende de registraties als fraudeur te boek staat. De commissie erkent dat de registraties vervelend zijn, maar dat is geen grond voor verdere verkorting van de registratieduur. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

[1] Bijv. GC Kifid 2020-254, 2020-254, 2020-995, 2021-0266, 2021-0636 en 2022-0171. Deze uitspraken zijn te raadplegen via: https://www.kifid.nl/uitspraken/

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.