KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-349 d.d. 14 december 2011
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. J.Th. de Wit, leden, en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Voor opname in het EVR moet een zwaarwegende verdenking bestaan. Het enkele feit dat Consument als begunstigde op de gemanipuleerde betaalopdracht vermeld staat levert niet een zodanig zwaarwegende verdenking op. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid niet heeft kunnen besluiten tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De opname in het IVR acht de Commissie evenwel aanvaardbaar. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van 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 door Consument ondertekende vragenformulier voorzien van een begeleidend schrijven;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
- Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
- Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 4 november 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Sinds 2009 houdt Consument een betaalrekening aan bij Aangeslotene.

3.2. Medio augustus 2009 heeft Aangeslotene een betaalopdracht onderschept die vervalst bleek te zijn. De oorspronkelijke gegevens op deze betaalopdracht waren uitgewist en vervangen door de naam en het rekeningnummer van Consument. Het

werd op deze manier een betaalopdracht ten laste van een derde rekeninghouder ten gunste van Consument.

3.3. Hierop heeft er een gesprek tussen Aangeslotene en Consument plaatsgevonden. Vervolgens heeft Aangeslotene bij brief van 9 september 2009 op grond van artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden haar relatie met Consument opgezegd. Tevens heeft zij de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zowel het interne- als het externe verwijzingsregister (hierna: IVR en EVR).

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene zijn personalia uit het EVR verwijdert.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument is niet betrokken geweest bij de vervalsing van de betaalopdracht. Daarnaast is hij niet in de gelegenheid gesteld om zijn onschuld te bewijzen.
- Consument heeft getracht aangifte bij de politie te doen wegens de overboekingsfraude. De politie wist echter niet wat ze met deze aangifte moest doen.
- Een periode van acht jaar waarin Consument bij geen enkele bank een rekening kan openen of een hypothecaire geldlening kan aanvragen is disproportioneel.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. In september 2009 heeft Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zowel het interne- als het externe verwijzingsregister. De werking van deze registers is neergelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen (hierna: het Protocol). Op basis van de overgelegde stukken en het ter zitting verhandelde stelt de Commissie vast dat het Protocol van 27 juli 2004 van toepassing is op de onderhavige kwestie.

5.2 *Opname externe verwijzingsregister*

5.2.1. Het EVR, dat de personalia van bepaalde (rechts)personen bevat, is toegankelijk voor, en kan dus worden geraadpleegd door alle aangesloten financiële instellingen. Artikel 6.2 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om activiteiten van een (rechts)persoon die een bedreiging kunnen vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Daarnaast dienen activiteiten zodanig van aard te zijn dat 1) aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan, en dat 2) de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen, en of 3) is geweigerd een relatie of overeenkomst aan te gaan.

5.2.2. Wat betreft de onderhavige casus overweegt de Commissie het volgende. Het betreft een op zichzelf staand feit, waarvan uitsluitend een vermoeden bestaat dat Consument daarbij betrokken is geweest. Een nader onderzoek naar de toedracht van het voorval en betrokkenheid van Consument heeft niet plaatsgevonden, terwijl ook geen aangifte tegen Consument bij de politie is gedaan. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk vergaande gevolgen voor de betrokkene, van welke mogelijkheid terughoudend gebruik moet worden gemaakt. Daarvoor moet, met andere woorden, een zwaarwegende verdenking bestaan. Het enkele feit dat Consument als begunstigde op de gemanipuleerde betaalopdracht vermeld staat levert niet een zodanig zwaarwegende verdenking op. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen aan de hand van concrete feiten nader uit te leggen, waarom Consument ondanks zijn ontkentenis bij de manipulatie betrokken moet zijn geweest. Dit is niet gebeurd. Ook is van het voorval door enige financiële instelling geen aangifte gedaan bij een opsporingsinstantie. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid niet heeft kunnen besluiten tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

5.3. *Opname interne verwijzingsregister*

5.3.1. Hoewel de vordering van Consument daarop geen betrekking heeft, ziet de Commissie aanleiding om over de opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR het volgende te overwegen. Uit artikel 5.2. van het Protocol is af te leiden dat voor opname in het IVR onder meer geldt dat sprake dient te zijn van een redelijk vermoeden van opzettelijke benadeling van de financiële instelling of een redelijk vermoeden van overtreding van (wettelijke) voorschriften. Dit is iets anders dan de zwaarwegende verdenking die voor opname in het externe verwijzingsregister nodig is.

5.3.2. Ondanks het feit dat Consument iedere betrokkenheid bij de gemanipuleerde betaalopdracht ontkent, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene aan het feit dat Consument begunstigde van de bedoelde betaalopdracht was, in redelijkheid het vermoeden heeft kunnen ontlenen dat sprake was van betrokkenheid van Consument bij opzettelijke benadeling van Aangeslotene. De opname in dit Register is dus aanvaardbaar. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en Consument niet beletten om een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

5.4. Dit alles moet leiden tot toewijzing van de hoofdvordering. Aangeslotene dient de persoonsgegevens van Consument uit het EVR te verwijderen.

5.5. Nu Consument ten dele in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met de behandeling van het geschil gemaakte kosten van € 50,- te vergoeden.

6. Beslissing

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consument dient te verwijderen uit het EVR. Tevens dient Aangeslotene aan Consument te vergoeden een bedrag van € 50,- ter zake van de Consument betaalde eigen bijdrage voor behandeling van het geschil.

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.