**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-115 d.d. 9 april 2015**
**(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

## Samenvatting

Op enig moment hebben twee pogingen tot overboeking plaatsgevonden van twee betaalrekeningen van derden, zonder toestemming van de rekeninghouders, naar de betaalrekening van Consument. Naar aanleiding hiervan heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in het interne verwijzingsregister opgenomen en de bancaire relatie met Consument beëindigd. De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis van de omstandigheden van dit geval heeft mogen oordelen dat in voldoende mate vaststaat dat Consument berokken is geweest bij de frauduleuze handelingen die hebben plaatsgevonden met zijn betaalrekening en dat de Bank in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het interne verwijzingsregister heeft mogen overgaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van de gemachtigde van Consument inclusief bijlagen van 1 augustus 2014;
- het door Consument op 14 augustus 2014 ondertekende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 15 december 2014.

## 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 27 maart 2015 en zij aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument houdt vanaf juli 2009 bij de Bank een betaalrekening met nummer [..1..] aan.
3.2. Op 20 juli 2009 hebben twee pogingen tot overboeking plaatsgevonden van twee SNS betaalrekeningen van derden, zonder toestemming van de rekeninghouders, naar de betaalrekening van Consument.

3.3. In het document "Overzicht Geldautomaat transacties" (een intern document van de Bank) is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

*Rekeningnummer: [..1..]*
*Maand en jaar: 07 09*

| *Datum* | *Tijd* | *Pasnr* | *Pas vlgnr* | *Soort* | *Termnr* | *Locatie* | *Bedrag* | *Bonnr* | *Resultaat* | *Annulering* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *03JUL09* | *19:51:22* | *[..2..]* | *001* | *SALDO* | *[..3..]* | *ING>ROTTERDAM* | *0* | *542360* | *Geslaagd* | *0* |
| *13JUL09* | *21:48:37* | *[..2..]* | *001* | *SALDO* | *[..4..]* | *ING BANK> ROTTERDAM* | *0* | *35317* | *Geslaagd* | *0* |
| *15JUL09* | *15:26:11* | *[..2..]* | *001* | *SALDO* | *[..5..]* | *ING> AMERSFOORT P* | *0* | *787515* | *Geslaagd* | *0* |
| *20JUL09* | *17:37:56* | *[..2..]* | *001* | *SALDO* | *[..6..]* | *ING> AMERSFOORT* | *0* | *489786* | *Pas ingenomen* | *0* |

3.4. De Bank heeft de bancaire relatie met Consument opgezegd en zijn persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar opgenomen in het interne verwijzingsregister (hierna: het IVR) en het externe verwijzingsregister (hierna: het EVR).

3.5. In september 2013 heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument uit het EVR verwijderd.

3.6. De Bank heeft de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' van 27 juli 2004 (hierna: Protocol) onderschreven, is daarmee Deelnemer geworden en is op grond daarvan gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende IVR en EVR. Het Protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

***"5.2 Vastlegging***

*In het intern verwijzingsregister kunnen uitsluitend verwijzingsgegevens worden opgenomen van (rechts)personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in het incidentenregister en die een risico vormen voor (de organisatie van) de deelnemer. Daarbij kunnen de navolgende criteria als richtsnoer gelden:*

- *(redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe;*
- *(redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers."*

## 4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het IVR.

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

- De Bank heeft op geen enkele wijze aangetoond dat Consument betrokken is geweest bij de frauduleuze handelingen die hebben plaatsgevonden met zijn betaalrekening. Ook strafrechtelijk onderzoek naar Consument heeft niets aangetoond.
- Consument betwist hetgeen door de Bank gesteld omtrent het feit dat hij nimmer contact met de Bank heeft opgenomen naar aanleiding van de blokkade van zijn rekening en het inslikken van zijn betaalpas. Consument stelt dat hij op het moment dat hij bemerkte dat zijn betaalrekening was geblokkeerd direct contact heeft opgenomen met de Bank. Daarnaast ontkent Consument dat zijn betaalpas op enig moment is ingeslikt.

4.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Op basis van de feiten en omstandigheden van dit geval heeft de Bank een gerechtvaardigd vermoeden dat Consument betrokken is geweest bij frauduleuze praktijken. Het gaat daarbij in het bijzonder om het korte tijdsverloop tussen het openen van de rekening en de fraude en het diverse malen controleren van het saldo van de rekening terwijl deze niet voor transacties gebruikt werd.
- Consument heeft nimmer contact opgenomen met de Bank naar aanleiding van de blokkade van zijn rekening en het inslikken van de betaalpas, hetgeen iedere klant die te goeder trouw zou zijn wel zou hebben gedaan. De Bank concludeert hieruit dat Consument heeft geweten dat zijn betaalrekening betrokken was bij fraude.

## 5. Beoordeling

5.1. Ter zitting is gebleken dat de persoonsgegevens van Consument in september 2013 uit het EVR zijn verwijderd. Nu Consument desgevraagd ter zitting heeft verklaard zijn vordering te beperken tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR, zal de Commissie (enkel) beoordelen of de Bank in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het IVR.

5.2. Tussen partijen staat niet ter discussie dat er op 20 juli 2009 twee pogingen tot overboeking hebben plaatsgevonden van twee SNS Betaalrekeningen van derden, zonder toestemming van de rekeninghouders, naar de kort daarvoor door Consument geopende en nog niet voor transacties gebruikte betaalrekening. Consument heeft gesteld dat hij de rekening geopend heeft om zijn salaris op te ontvangen, maar hij heeft geen bewijsmiddelen aangedragen waaruit volgt dat de rekening voor daadwerkelijk gebruik door hem was bedoeld.

5.3. Uit het door de Bank overgelegde overzicht blijkt dat op de dag dat de pogingen tot overboeken hebben plaatsgevonden, het saldo van de betaalrekening van Consument bij een geldautomaat is gecontroleerd, waarbij gebruik is gemaakt van de betaalpas van Consument en de bijbehorende pincode. Een dergelijke saldocontrole had volgens het overzicht ook eerder al plaatsgevonden. Consument heeft geen inzicht kunnen geven in de wijze(n) waarop zijn betaalpas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn gekomen. De Bank heeft bovendien gesteld dat Consument nimmer contact met haar heeft opgenomen naar aanleiding van de blokkade van zijn betaalrekening en het inslikken van de betaalpas, hetgeen iedere klant die te goeder trouw zou zijn wel zou hebben gedaan, aldus de Bank. Consument heeft ontkend dat zijn betaalpas is ingenomen en stelt zich op het standpunt dat hij op het moment dat hij bemerkte dat zijn betaalpas was geblokkeerd direct contact heeft opgenomen met de Bank. Hij heeft het overzicht van de Bank echter onvoldoende gemotiveerd weersproken, en in het bijzonder geen bewijs voor zijn eigen stelling aangedragen.

5.4. De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis van de in rechtsoverweging 5.2 en 5.3. genoemde omstandigheden heeft mogen oordelen dat in voldoende mate vaststaat dat Consument betrokken is geweest bij de frauduleuze handelingen die hebben plaatsgevonden met zijn betaalrekening en dat de Bank in redelijkheid tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR heeft mogen overgaan. Dat strafrechtelijk geen vervolging of veroordeling heeft plaatsgevonden, maakt dat niet anders, omdat de registratie een ander doel dient en aan andere eisen gebonden is dan het strafrecht.

5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de Bank heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.