Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 297 d.d. 27 oktober 2011
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw mr. A.M.T Wigger leden, tevens mevrouw mr. M.B.S. Brinkman, secretaris)

Samenvatting

Poging om Consument in te zetten als money mule. De Commissie is van oordeel dat Consument te lang een situatie heeft laten voortbestaan waarbij haar bankrekening oneigenlijk kon worden gebruikt. Opname in het IVR kan niet als onrechtmatig worden bestempeld. In zijn algemeenheid merkt de Commissie op dat activiteiten van een money mule kunnen worden gekwalificeerd als een gedraging die kan leiden tot benadeling van financiële instellingen. In deze zin acht de Commissie het registreren van een money mule in overeenstemming met de doelstelling van het incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen.

1. Procedure

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 met bijlagen, ontvangen 7 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 18 februari 2011;
- de repliek van Consument d.d. 5 april 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 5 mei 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 26 augustus 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft op of omstreeks 9 juli 2009 online gesolliciteerd bij Alaire Business Group, verder te noemen 'A'. Consument heeft na het uitwisselen van een aantal e-mailberichten met A, een arbeidsovereenkomst ondertekend voor de functie van Customer Manager bij A. Na verloop van tijd is gebleken dat A een naam was waaronder fraudeurs opereerden.

2.2 Op of omstreeks 27 juli 2009 heeft Consument een e-mailbericht ontvangen van A waarin zij instructie kreeg een bedrag dat zij op haar betaalrekening zou ontvangen, op te

nemen in contanten en, na aftrek van een commissie van 5%,door te betalen aan een of meer derden in X.

2.3 Op of omstreeks 28 juli 2009 heeft Consument een bedrag van € 9.166,- op haar betaalrekening ontvangen. Dit bedrag werd overgemaakt vanuit het buitenland. Consument is op 28 juli 2009 en in de daarop volgende dagen herhaaldelijk door A aangemaand om dit bedrag conform de in 2.2 bedoelde instructies door te betalen.

2.4 Aangeslotene heeft bericht gekregen van een derde bank dat het in 2.3 genoemde bedrag frauduleus naar de rekening van Consument is overgemaakt. Aangeslotene heeft naar aanleiding van dit bericht op of omstreeks 30 juli 2009 de rekening van Consument geblokkeerd en het bedrag van € 9.166,- teruggeboekt naar de derde bank. Aangeslotene heeft Consument per gelijke datum een brief gestuurd waarin zij Consument informeerde over de bovengenoemde blokkade.

2.5 Aangeslotene heeft bij bovengenoemde brief tevens mededeling gedaan aan Consument dat zij de relatie met Consument op korte termijn zou beëindigen en de gegevens van Consument op zou nemen in het interne verwijzingsregister (verder IVR) van Aangeslotene.

3 Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de registratie van haar gegevens bij het interne verwijzingsregister van Aangeslotene intrekt.

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

- Consument ontkent stellig een frauduleuze handeling met betrekking tot haar rekening te hebben verricht, dan wel op de hoogte te zijn geweest dat een ander dat deed.
- Consument stelt dat zij alles in het werk heeft gesteld om eventuele frauduleuze handelingen te vermijden door zowel Aangeslotene als de politie op de hoogte te stellen van het feit dat zij de handelingen van A niet vertrouwde.
- Consument betoogt dat zij duidelijk niet mee heeft willen werken aan de transacties die A van haar heeft gevraagd.
- Het is om deze redenen onterecht en onrechtvaardig dat Aangeslotene een registratie heeft gemaakt in het IVR.

3.3 Aangeslotene stelt dat de vordering van Consument afgewezen moet worden. Aangeslotene voert hiervoor het volgende aan.

- Consument heeft zich gecommitteerd om tegen beloning geld op haar rekening te ontvangen van een voor haar onbekende herkomst en de instructie op te volgen dit bedrag in contanten op te nemen en via een andere geldinstelling te doen overmaken naar derden. Dit zijn de praktijken van een zogenaamde money mule.
- Aangeslotene betwist gemotiveerd dat Consument op enigerlei wijze heeft aangeduid dat er wellicht iets niet zou kloppen.
- Het onderhouden van een relatie met Consument is een risico gebleken dat Aangeslotene niet kan en niet mag lopen.

- Nu Consument geen herstel van de relatie vordert, heeft Consument geen belang bij een verwijdering uit het IVR.
- Aangeslotene heeft het recht om de relatie met Consument te beëindigen op basis van artikel 35 van de Algemene Voorwaarden die de relatie tussen Aangeslotene en Consument beheersen.
- De registratie van Consument in het IVR is conform de daartoe gestelde criteria.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht. De volgende punten die in de hoorzitting naar voren zijn gekomen, zijn kort en zakelijk weergegeven, voor de beoordeling van dit geschil van belang.

- Consument was werkloos in de periode dat zij gesolliciteerd heeft bij A. Zij had haar CV op internet beschikbaar gesteld voor potentiële nieuwe werkgevers. Naar aanleiding daarvan was het niet ongebruikelijk dat zij vacatures ontving per e-mail. Op die manier heeft zij ook de vacature van A ontvangen.
- Consument had een onrustig gevoel nadat zij met A tot overeenstemming over de werkzaamheden was gekomen. Zij was bang dat haar gegevens in verkeerde handen terecht waren gekomen maar had op dat moment geen concreet beeld van hetgeen A van haar verwachte. Daarom heeft zij ook contact gezocht met de politie en met de bank.
- Consument heeft in het verleden verschillende functies bij banken vervuld.
- Consument dacht dat de mededeling van A dat er een groot bedrag op haar rekening gestort werd een grap was en heeft verder niet gecontroleerd of dat bedrag ook daadwerkelijk was gestort of Aangeslotene gewaarschuwd.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument een betaalrekening had bij Aangeslotene waarop algemene voorwaarden van toepassing zijn. Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol ‘incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen’ onderschreven en is daaronder gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van hun cliënten vast te leggen in de daarbij behorende incidentenregisters.

4.2 De Commissie constateert dat de zogenaamde vacature en arbeidsovereenkomst die A aanbood, geen ander doel hadden dan mensen zoals Consument te bewegen om op hun bankrekening op oneigenlijk wijze verkregen gelden te ontvangen en deze door te betalen aan derden. Indien een persoon hieraan daadwerkelijk medewerking verleent, kan dit strafrechtelijk worden gekwalificeerd als medeplichtigheid aan oplichting en (een poging tot) witwassen. Het is de Commissie bekend dat er criminele organisaties actief zijn die zich specifiek richten op deze vorm van oplichting en witwassen. Personen die hun bankrekening ter beschikking stellen voor dit soort activiteiten worden in het spraakgebruik aangeduid als ‘money mules’.

4.3 De Commissie concludeert dat A Consument heeft willen inzetten als money mule. De Commissie stelt vast dat A Consument in twee e-mailberichten heeft geïnformeerd over de inhoud van de werkzaamheden die Consument voor A zou moeten verrichten. In een mail van 7 juli omschrijft A de toekomstige werkzaamheden van Consument als volgt.
(…)
Duties
- *reception of client's payments*
- *(…)*

In een mail van 13 juli concretiseert A de werkzaamheden verder waarbij onder meer de volgende stap wordt geïdentificeerd:
To receive the QUANTATY OF MONEY of the person who produces of the quantity of money (…) on my bankaccount..

4.5 De Commissie oordeelt dat deze omschrijvingen van de werkzaamheden voldoende duidelijk maken dat betalingstransacties tussen de zogenaamde klanten van A via de persoonlijke bankrekening van Consument zouden lopen. De Commissie is van oordeel dat Consument, mede gezien haar werkervaring in de financiële sector, zo niet op 7 juli 2009 dan toch in ieder geval op 13 juli 2009 had behoren te begrijpen dat de haar door A aangeboden betrekking niet bona fide kon zijn.

4.6 Het staat vast dat er op 28 juli een bedrag van € 9.166 is gestort op de bankrekening van Consument. De Commissie constateert dat Consument geen gehoor heeft gegeven aan de opdracht van A om dit bedrag in contanten op te nemen en door te betalen aan derden. De Commissie oordeelt echter dat Consument, naar aanleiding van de mededeling van A d.d. 28 juli 2009 dat zij het hierboven genoemde bedrag zou ontvangen en moest doorbetalen, had behoren te controleren of dit bedrag werkelijk op haar rekening was gestort en Aangeslotene daarop direct had behoren te informeren over de verdachte transactie. Nu Consument dit, ondanks haar werkervaring in de financiële sector en het feit dat zij blijkens haar eigen stelling reeds argwaan koesterde, heeft nagelaten, stelt de Commissie vast dat Consument hiermee de vertrouwensrelatie met Aangeslotene heeft geschonden. Het standpunt van Aangeslotene dat het onderhouden van een relatie met Consument vanwege de geschetste omstandigheden een risico is dat zij niet kan noch mag lopen en dat zij om die reden de relatie met Consument wenste te verbreken,is in dit licht niet onbegrijpelijk.

4.7 Nu de Commissie hierboven haar oordeel heeft gegeven over de gedragingen van Consument, dient te worden vastgesteld of deze gedragingen opname in het IVR rechtvaardigen. Het in 4.1 genoemde protocol 'incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' bevat onder meer de volgende bepalingen:
Artikel 4.1 Doel incidentenregister
Met het oog op het kunnen deelnemen aan het incidentenwaarschuwingssysteem, financiële instellingen is iedere deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen 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 financiële instellingen;*
- *(…)*

Artikel 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 volgende criteria als richtsnoer gelden:

- *(redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe.*
- *(…)*

4.8 De Commissie is van oordeel dat Consument, door zich te gedragen zoals beschreven in 4.5 en 4.6 te lang een situatie heeft laten voortbestaan waarbij haar bankrekening oneigenlijk kon worden gebruikt. Om deze reden concludeert de Commissie dat Aangeslotene mocht oordelen dat de registratie van de gegevens van Consument in het IVR voldeed aan de in artikel 5.2 van het protocol opgenomen criteria. De registratie in het IVR kan dan ook niet als onrechtmatig worden bestempeld.

4.9 Tenslotte merkt de Commissie in zijn algemeenheid op dat de activiteiten van een money mule kunnen worden gekwalificeerd als een gedraging die kan leiden tot benadeling van financiële instellingen zoals bedoeld in artikel 4.1 van het protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen. In deze zin acht de Commissie het registreren van een money mule in overeenstemming met de doelstelling van het incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen.

4.10 Resumerend is de Commissie van oordeel dat de registratie van de gegevens van Consument door Aangeslotene in dezen niet onrechtmatig is zodat de vordering van Consument afgewezen dient te worden.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.