Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-229
d.d. 16 juli 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Op de betaalrekening van Consument is een bedrag bijgeschreven. De houder van de rekening waarvan het overgeboekte bedrag afkomstig was, heeft geen toestemming gegeven voor de overboeking. Dit bedrag is opgenomen van de betaalrekening van Consument met gebruikmaking van haar bankpas en de juiste pincode. Naar aanleiding hiervan heeft de bank de persoonsgegevens van Consument in het interne incidentenregister en het externe incidentenregister opgenomen en de bancaire relatie met Consument beëindigd. Op basis van de omstandigheden in het onderhavige geval acht de Commissie opname van de persoonsgegevens van Consument in beide incidentenregisters gerechtvaardigd. Ook is er sprake van ongerechtvaardigde verrijking en grove nalatigheid ten aanzien van gebruik van de pincode en de bankpas. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING 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 van Consument, ontvangen op 9 januari 2013;
- het verweerschrift 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 21 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een jongerenrekening aan bij Aangeslotene. Bij de rekening hoort een bankpas. Consument heeft op 24 mei 2011 de bankpas en de pincode(brief) afgehaald bij een filiaal van Aangeslotene.

3.2. Op 26 mei 2011 is Consument naar het theater gegaan. Haar jas en tas met daarin haar portemonnee heeft zij afgegeven bij de garderobe van het theater. In haar portemonnee zaten haar bankpas en de pincode. Toen ze 's avonds thuiskwam heeft ze bemerkt dat onder andere haar bankpas en de pincode uit haar portemonnee waren gestolen. Op 28 mei 2011 is Consument naar het filiaal van Aangeslotene gegaan en heeft daar haar bankpas laten blokkeren. Op 14 juni 2011 heeft Consument aangifte van diefstal gedaan bij de politie.

3.3. Op 27 mei 2011 is een totaalbedrag van € 3.000,- bijgeschreven op de jongeren-rekening van Consument. De houder van de rekening waarvan het overgeboekte bedrag afkomstig was, heeft geen toestemming gegeven voor de overboeking. Uit het dossier blijkt dat op 27 mei 2011 om 12:23 uur via een geldautomaat een bedrag van € 1.000,- is opgenomen van de jongerenrekening, een en ander met behulp van de bankpas en pincode van Consument. Daarnaast zijn op 27 mei 2011 tussen 12:26 en 12:27 uur met gebruikmaking van de bankpas en pincode van Consument een drietal betalingen van elk € 300,- gedaan via een betaalautomaat.

3.4. De limiet voor geldopnames van een jongerenrekening bij een geldautomaat bedroeg ten tijde van de onder 3.3 omschreven gebeurtenissen € 1.750,- per dag per bankpas. Daarnaast kon met de bankpas per dag tot maximaal € 2.500,- worden betaald bij betaalautomaten.

3.5. Uit onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat de gebeurtenissen omtrent de jongerenrekening van Consument niet op zich zelf stonden maar onderdeel waren van een grote fraudezaak.

3.6. Aangeslotene heeft de gedupeerde rekeninghouder schadeloos gesteld. Aangeslotene heeft een bedrag van € 1.100,- kunnen veiligstellen. In verband met de schadeloos-stelling vordert Aangeslotene nog een bedrag van € 1.900,- van Consument alsmede incassokosten. Omdat Consument de begunstigde is geweest van de frauduleuze overboeking heeft Aangeslotene de bancaire relatie met Consument opgezegd en haar persoonsgegevens voor een periode van vier jaar opgenomen in het (interne) Incidentenregister met het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR).

3.7. Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: het protocol) onderschreven en is daaronder gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende Incidentenregister en EVR. 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 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."*

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteits-beginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

3.8. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening (hierna: VB) en de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards (hierna: VgBC) van toepassing. In de VB en de VgBC staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

VB

79 Verlies, diefstal en misbruik

79.1 Als u uw Betaalinstrument verliest of als het wordt gestolen of als u deze niet goed hebt beveiligd, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt vóórdat u het verlies of de diefstal bij ons meldt, is maximaal € 150 van de schade voor uw eigen rekening.
79.2 Bij misbruik van cheques is de schade voor uw rekening en betaalt de ING u niets terug.
79.3 De ING betaalt niets terug als er van uw kant sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid. U heeft dan niet aan de verplichtingen voldaan die horen bij het gebruik van uw betaalinstrument.
79.4 Als u toerekenbaar tekortschiet in het melden van verlies, diefstal of misbruik van uw betaalinstrument direct nadat u het ontdekt of had behoren te ontdekken, is er sprake van grove nalatigheid. U bent dan volledig aansprakelijk voor de schade die is ontstaan in de periode tussen het moment dat u had behoren te melden en het moment van melding.

VgBC

7 Bewaren

7.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

- *Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen uw betaalkaart niet kunnen zien.*
- *Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.*
- *Zorg dat anderen uw betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld uw portemonnee) niet kunnen zien als u ze niet gebruikt.*
- *Let goed op dat u uw betaalkaart niet verliest.*

7.2 U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

- *Vernietig de brief waarin uw pincode staat onmiddellijk nadat u deze heeft gelezen.*
- *Schrijf uw pincode niet op, maar leer deze uit uw hoofd.*
- *Kunt u uw pincode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.*
- *Bewaar de aantekening niet op of bij uw betaalkaart.*
- *Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode niet aan iemand anders zien. Ook niet aan medewerkers van de ING.*

9 Controleren

U moet de aanwezigheid van uw betaalkaart en het gebruik daarvan regelmatig controleren. Dat doet u zo:

- *Controleer minimaal één keer per dag of u uw eigen betaalkaart nog heeft.*
- *Als u na het gebruik van uw betaalkaart bent aangesproken door onbekende personen, controleer dan kort daarna of u uw betaalkaart nog in uw bezit heeft.*
- *Controleer af- en bijschrijvingen op Mijn ING of op de rekeningoverzichten van uw creditcard.*

10 Blokkeren

10.1 Als u vermoedt dat de veiligheid van uw betaalkaart of pincode niet meer zeker is, meld dat dan onmiddellijk aan de ING.

Dat moet in ieder geval in deze situaties:

- *U hebt uw betaalkaart verloren of uw betaalkaart is gestolen.*
- *U hebt uw betaalkaart niet teruggekregen nadat u heeft betaald of geld heeft opgenomen*
- *U weet niet waar uw betaalkaart is.*
- *U ziet, bijvoorbeeld op uw afschrift, het overzicht van uw creditcard of op Mijn ING, dat er betalingen zijn gedaan met uw betaalkaart die u niet zelf heeft gedaan.*
- *U weet of vermoedt dat iemand anders uw pincode kent of heeft gezien.*

10.2 Na uw melding blokkeren wij uw betaalkaart.

10.3 Uw oude betaalkaart mag u niet meer gebruiken. U blijft wel aansprakelijk voor de betalingen die u met de oude betaalkaart heeft gedaan.

10.4 Wij mogen bedrijven die uw betaalkaart accepteren verzoeken om uw oude, ongeldig gemaakte betaalkaart in te nemen.

24 Verlies, diefstal en misbruik
24.1 Als u uw betaalkaart verliest of als uw betaalkaart wordt gestolen, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt bij een automaat waarbij geen pincode hoeft te worden ingetoetst, is tot aan het moment van de melding maximaal vijftig euro (€ 50) voor uw eigen rekening. In alle andere gevallen gelden de Voorwaarden Betaalrekening.
24.2 U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan, doordat u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan één of meer verplichtingen die horen bij het gebruik van betaalkaarten. Bij wijze van voorbeeld en in aanvulling op de Voorwaarden Betaalrekening is sprake van grove nalatigheid:
- *Als u de brief met pincode bewaart; of*
- *Als u een* aantekening *van uw pincode bij uw betaalkaart bewaart*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:
(i) intrekking van de vordering die Aangeslotene op Consument heeft ten bedrage van € 1.900,- alsmede de daarmee gemoeide incassokosten; en
(ii) verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister en het EVR.

4.2. Deze vordering steunt op de volgende grondslagen:
- Consument ontkent betrokken te zijn geweest bij de frauduleuze handelingen die hebben plaatsgevonden met haar jongerenrekening, bankpas en pincode. Zij is zelf het slachtoffer van diefstal worden;
- een beroep door Aangeslotene op het bepaalde in artikel 6:212 en/of 6:203 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: het BW) gaat niet op;
- er zou maximaal € 1.000,- per dag kunnen worden opgenomen met de bankpas van Consument. Er is echter een totaalbedrag van € 1.900,- opgenomen met de bankpas van Consument. Dit had niet mogelijk moeten zijn; en
- er bestaat geen grond om Consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR.

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

5. Beoordeling

Vordering van Aangeslotene
5.1. De Commissie stelt vast dat door de betaling op de jongerenrekening van Consument het vermogen van Consument op 27 mei 2011 verrijkt is met een totaalbedrag van € 3.000,-. Daarnaast staat vast dat een bedrag van € 1.900,- op 27 mei 2011 door middel van een viertal transacties met behulp van de bankpas en pincode van Consument is opgenomen. Aangeslotene heeft een bedrag van € 1.100,-

kunnen veiligstellen; Aangeslotene heeft derhalve (nog) een vordering van € 1.900,- op Consument. Ter zitting heeft Aangeslotene toegezegd dat de incassokosten komen te vervallen.

5.2. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij een vordering uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking ex artikel 6:212 BW op Consument heeft; zij stelt verarmd te zijn omdat zij aan de benadeelde het bedrag van € 3.000,- heeft vergoed (na veiligstelling van € 1.100,- resteert een vordering van € 1.900,-). Consument vordert dat Aangeslotene deze vordering intrekt.

5.3. De Commissie overweegt als volgt. Het vermogen van Consument is op 27 mei 2011 vergroot met een totaalbedrag van € 3.000,- doordat dit bedrag op haar jongeren-rekening is bijgeschreven. Op dat moment heeft Consument een vordering op Aangeslotene verkregen. Dit betekent dat Consument eind mei 2011 is verrijkt met een bedrag van € 3.000,-. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat dit bedrag niet tot haar beschikking is gekomen. Gelet op het feit dat dit bedrag op haar jongerenrekening was gestald, was het aan haar om aannemelijk te maken dat zij daar-van geen profijt heeft gehad. Nu het bedrag met behulp van haar bankpas en pincode is opgenomen, is Consument daarin niet geslaagd. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2012/87 en 2012/219.

5.4. Voorts is niet betwist dat sprake is van een verarming aan de zijde van Aangeslotene. Aangeslotene heeft als gevolg van de frauduleuze overboeking een bedrag van € 3.000,- aan de gedupeerde rekeninghouder vergoed. Hierdoor is Aangeslotene verarmd. Na veiligstelling van € 1.100,- bedraagt de verarming van Aangeslotene nog € 1.900,-. Er bestaat voldoende causaal verband tussen de verrijking van Consument en de verarming van Aangeslotene. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2012/87 en 2012/219.

5.5. Voorts is de verrijking ongerechtvaardigd. De overboeking van € 3.000,- is het gevolg van fraude. De gedupeerde rekeninghouder heeft immers geen toestemming gegeven voor het overboeken van dit bedrag. Daarnaast heeft Consument niet gesteld dat zij een gerechtvaardigde aanspraak op het overgeboekte bedrag kon maken. Voor de verrijking is dus geen redelijke grond aanwezig. Consument heeft de stelling van Aangeslotene op dit punt onvoldoende weersproken. De Commissie concludeert derhalve dat in dit geval sprake is van een vordering van Aangeslotene op Consument uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking ex artikel 6:212 BW. Vergelijk Hof Amsterdam, 17 mei 2011, *LJN*: BQ6852 en Geschillencommissie Kifid 2012/87 en 2012/219. De vordering van Consument is derhalve niet toewijsbaar.

5.6. De Commissie stelt voorts vast dat Consument heeft gesteld zelf slachtoffer te zijn geworden van (bankpas)fraude en diefstal. Consument meent recht te hebben op vergoeding van de door haar tengevolge van de fraude/diefstal geleden schade. Dienaangaande overweegt de Commissie dat een vergoedingsplicht (voor Aangeslotene) in geval van fraude is opgenomen in de van toepassing zijnde algemene voorwaarden.

5.7. De Commissie stelt vast dat er op grond van artikel 79.1 VB in geval van fraude met een betaalinstrument in beginsel een recht op schadevergoeding bestaat met daarbij een eigen risico voor Consument van € 150,-,. Aangeslotene stelt zich evenwel op het standpunt dat in deze zaak sprake is van grove nalatigheid in de zin van artikel 79.3 VB, met als gevolg dat er voor Aangeslotene in het geheel geen schade-vergoedingsplicht is.

5.8. Ten aanzien van de door Aangeslotene gestelde grove nalatigheid overweegt de Commissie als volgt. Op grond van het bepaalde in artikel 7 lid 1 VgBC diende Consument haar bankpas veilig te bewaren; de bankpas dient zó te worden op-geborgen dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen. Daarnaast dient Consument op grond van artikel 7 lid 2 VgBC de pincode voor zich zelf te houden. Op grond van deze bepaling dient de brief waarin de pincode staat onmiddellijk na het lezen te worden vernietigd. Een eventuele aantekening van pincode mag niet op of bij de bankpas worden bewaard.

5.9. Naar oordeel van de Commissie heeft Consument haar bankpas niet voldoende veilig bewaard in de zin van de artikel 7 VgBC. Door de portemonnee met daarin de bank-pas in een theater af te geven heeft Consument niet dat toezicht op haar bankpas kunnen houden als wel van haar verwacht had mogen worden, mede gelet op haar verplichtingen als neergelegd in de VgBC. Daarmee is naar oordeel van de Commissie sprake van grove nalatigheid als bedoeld in artikel 24 VgBC. Daarnaast heeft Consument de pincode bij haar bankpas bewaard. Dit is eveneens in strijd met artikel 7 VgBC.

5.10. Voorts rust op Consument op grond van artikel 10 VgBC de verplichting om, wanneer de bankpas is verloren of gestolen of Consument niet weet waar de bankpas is, dit onmiddellijk aan Aangeslotene te melden. Consument heeft op 26 mei 2011 vastgesteld dat zij haar bankpas miste, maar heeft de bankpas pas op 28 mei 2011 laten blokkeren. Het feit dat Consument niet aan de in artikel 10 VgBC genoemde verplichting heeft voldaan, is een omstandigheid die voor haar rekening en risico dient te komen. Wanneer Consument op 26 mei 2011 haar bankpas had laten blokkeren. hadden onbevoegde opnames/betalingen waarschijnlijk voorkomen kunnen worden.

5.11. De Commissie concludeert dat Consument de verplichting uit artikelen 7 en 10 VgBC niet is nagekomen. De schade als gevolg van deze onbevoegde opnames/ betalingen dient daarom voor haar eigen rekening te blijven. De vordering van Consument wordt op deze grond afgewezen.

Pas/opnamelimieten

5.12. Met betrekking tot het verwijt aan Aangeslotene dat het niet mogelijk had moeten zijn dat een bedrag van € 1.900,- kon worden opgenomen overweegt de Commissie als volgt. Uit de door Aangeslotene overgelegd stukken blijkt dat met de bankpas van Consument ten tijde van de gebeurtenissen per dag maximaal € 1.750,- kon worden opgenomen bij geldautomaten. Daarnaast kon tot een bedrag van € 2.500,- met de betaalpas worden betaald bij betaalautomaten. In het onderhavige geval is € 1.000,- bij een geldautomaat opgenomen en de overige € 900,- zijn besteed via een betaal-automaat. De Commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de op 27 mei 2011 gedane geldopname en betalingen binnen de toepasselijke limieten vielen. Dit klachtonderdeel faalt derhalve.

Opname in het Incidentenregister en het EVR

5.13. Het protocol geeft – onder meer – criteria voor de verwerking van persoons-gegevens in het Incidentenregister en EVR. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aan-gehouden Incidentenregister en het EVR te handelen conform het protocol.

5.14. Volgens het protocol wordt onder Incidentenregister verstaan de gegevens-verzameling(en) van de deelnemer (in casu Aangeslotene), waarin - voor het doel van ondersteuning van, kort gezegd, activiteiten gericht op het waarborgen van de veilig-heid en de integriteit van de financiële sector - gegevens zijn vastgelegd naar aan-leiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) incident. Onder incident wordt verstaan 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 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.

5.15. Het Incidentenregister omvat een Extern Verwijzingsregister (EVR), waarin uitslui-tend verwijzingsgegevens met betrekking tot (rechts)personen zijn opgenomen. Het EVR is raadpleegbaar door de deelnemers aan het protocol. Persoonsgegevens wor-den opgenomen in het EVR indien is voldaan aan de in artikel 5.2.1 van het protocol vermelde criteria, te weten:

a) de gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (i) de (financiële) belangen van cliënten en/of mede-werkers van een financiële instelling, alsmede de (organisatie van de) financiële instelling(en) zelf of (ii) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) in voldoende mate staat vast dat de betrokken (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat in principe aangifte wordt gedaan of een klacht ingediend bij een opsporingsambtenaar indien de gedragingen als een strafbaar feit kunnen worden aangemerkt.
c) het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat moet zijn vastgesteld dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegeven in het EVR.

5.16. Hoewel Consument iedere betrokkenheid ontkent, staat tussen partijen niet ter discussie dat de overschrijving van € 3.000,- van de rekening van benadeelde naar de jongerenrekening van Consument heeft plaatsgevonden zonder toestemming van benadeelde. Vrijwel direct na deze bijboeking is een gedeelte van het bedrag via een geldopname en een drietal betalingstransacties van de jongerenrekening van Consument opgenomen, waarbij gebruik is gemaakt van de bankpas van Consument en de juiste pincode, die alleen aan Consument is verstrekt.

5.17. Ten aanzien van de opname van de persoonsgegevens van Consument in de registers heeft Aangeslotene gesteld dat zij gelet op frauduleuze bijschrijvingen op de rekening van Consument en de omstandigheden waaronder die bijschrijvingen hebben plaatsgevonden en de wijze waarop de gelden zijn opgenomen gegronde redenen heeft om Consument op te nemen in de registers. Wegens het belang van Aangeslotene bij het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude acht zij opname in de registers noodzakelijk. Voor Aangeslotene waren er voldoende aanwijzingen dat de financiële en andere belangen van haar organisatie werden bedreigd.

5.18. Naar het oordeel van de Commissie staat voldoende vast dat de rekening van Consument is gebruikt voor een frauduleuze transactie en dat een gedeelte van het door die transactie op haar rekening gestorte bedrag vervolgens is opgenomen met gebruikmaking van haar bankpas en pincode.

5.19. De Commissie is van oordeel dat op basis van het voorgaande sprake is van een gerechtvaardigde overtuiging van Aangeslotene dat sprake is geweest van oneigenlijk gebruik van de jongerenrekening, betaalpas en pincode van Consument. Het is voldoende aannemelijk dat voormelde gebeurtenissen het "gevolg [...] zou kunnen hebben [...] dat de belangen, integriteit of veiligheid van [...] de Financiële Instelling zelf in het geding [kan] zijn, […]", zodat naar het oordeel van de Commissie aan de definitie van een 'incident' als bedoeld in artikel 2 van het protocol is voldaan, hetgeen opname van de persoonsgegevens van Consument in het (interne) Incidentenregister blijkens artikel 3.1.1 jo. 4.1.1 van het protocol rechtvaardigt.

5.20. Op grond van het voorgaande bestaat naar het oordeel van de Commissie eveneens een gerechtvaardigd belang bij opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De uiteengezette omstandigheden vormen een bedreiging voor financiële instellingen en Aangeslotene in het bijzonder, alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector als bedoeld in artikel 5.2.1 sub a van het protocol. De Commissie is van oordeel dat in voldoende mate vaststaat dat Consument betrokken is bij een onder artikel 5.2.1 sub van het protocol bedoelde gedraging, hetgeen betekent dat in principe aangifte zou kunnen worden gedaan bij een opsporingsambtenaar, waarmee tevens voldaan is aan de in artikel 5.2.1. sub b van het protocol gestelde eis.

5.21. Voorts dient op grond van artikel 5.2.1 onder c van het protocol het proportionaliteitsbeginsel in acht te worden genomen. De Commissie is van oordeel dat bij de afweging van de belangen van partijen, het belang van Aangeslotene dient te prevaleren nu zij voldoende ernstige bezwaren heeft aangevoerd om handhaving van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te rechtvaardigen. Consument heeft niet althans onvoldoende gesteld dan wel is anderszins gebleken dat zij dis-proportioneel wordt geraakt in haar belangen door opname van haar gegevens in het EVR. Vaststaat immers dat Aangeslotene is benadeeld door handelingen die zijn verricht met gebruikmaking van de jongerenrekening, bankpas en pincode van Consument. In hoeverre Consument een actief aandeel heeft gehad in deze handelingen kan in het kader van deze procedure buiten beschouwing worden gelaten. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat Consument eventueel een convenantrekening kan openen en dat de opname beperkt is tot vier jaar. Vergelijk Rechtbank Alkmaar 4 november 2010, *LJN*: BP5613 en Rechtbank 's-Gravenhage 31 mei 2012, *LJN*: BX1743, Rechtbank 's-Gravenhage 15 maart 2013, ECLI:NL:RBSGR:2012:BV9594.

5.22. Resumerend is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, zodat dit onderdeel van de vordering van Consument afgewezen dient te worden. De Commissie acht ook geen gronden aanwezig om de duur van de registratie te verkorten.

Slotsom

5.23. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.