KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-138 d.d. 26 april 2012**
**(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. J.Th. de Wit, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)**

## Samenvatting

*Bekritiseerde opname in registers.* Aangeslotene heeft begin 2005 de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zowel het interne- als het externe verwijzingsregister. Gelet op de omstandigheden die Aangeslotene heeft geschetst en die naar het oordeel van de Commissie onvoldoende overtuigend zijn weerlegd door Consument, is de Commissie van oordeel dat er voor Aangeslotene voldoende reden was om een opname van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en EVR (proportioneel) te rechtvaardigen.

## 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 om geschilbeslechting van de gemachtigde van Consument d.d. 25 augustus 2010 met bijlagen;
- het door Consument ondertekende vragenformulier d.d. 25 september 2010;
- het antwoord van de rechtsopvolger van Aangeslotene d.d. 27 mei 2011;
- de repliek van Consument d.d. 15 juni 2011;
- de brief van de gemachtigde van Consument d.d. 11 juli 2011 met bijlage;
- de dupliek van de rechtsopvolger van Aangeslotene d.d. 26 juli 2011;
- de pleitnota van de gemachtigde van Consument overgelegd ter hoorzitting.

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 4 november 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument houdt bij Aangeslotene een bankrekening aan met nummer 0.
- Aangeslotene heeft op 4 en 8 februari 2005 geconstateerd dat is getracht een bedrag van € 3.035,75 respectievelijk € 2.800,- door middel van een vervalst overschrijvingsformulier op de bankrekening van Consument bij te schrijven. De eerste bijschrijving is door Aangeslotene tegengehouden. Het tweede bedrag is door Aangeslotene veilig gesteld.

- Na de tweede melding heeft Aangeslotene op 8 februari 2005 de bankrekening voor opname geblokkeerd.
- Op 9 februari 2005 heeft Consument aan de balie van een bankfiliaal van Aangeslotene een bedrag van € 359,- als zijnde zijn salaris opgenomen. Het verzoek van Consument om eveneens de € 2.800,- op te nemen, is door Aangeslotene geweigerd.
- Aangeslotene heeft vervolgens haar relatie met Consument opgezegd, en zijn persoonsgegevens opgenomen in zowel het interne- als het externe verwijzingsregister (hierna: IVR en EVR) van het interbancaire fraudewaarschuwingssysteem (hierna: EVA).

## 3. Geschil

3.1 Consument vordert het ongedaan maken van de registratie in het interbancaire fraudewaarschuwingssysteem in ieder geval met terugwerkende kracht tot juli 2011, en veroordeling van Aangeslotene in de proceskosten.

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

- Consument ontkent betrokkenheid bij door Aangeslotene gestelde frauduleuze handelingen. Daarnaast levert Aangeslotene ook geen bewijs dat Consument zijn bankrekening ter beschikking heeft gesteld voor frauduleuze handelingen.
- Op 8 februari 2005 ontdekte Consument dat zijn bankpas was verdwenen. Hij heeft toen direct Aangeslotene gebeld en zijn rekening laten blokkeren. Op 9 februari 2005 werd zijn salaris van € 359,- bijgestort. Bij een bankfiliaal van Aangeslotene heeft Consument zijn salaris aan de balie opgenomen. De bankmedewerker vertelde toen dat er eveneens een bedrag van € 2.800,- was bijgeschreven. Consument verkeerde in de veronderstelling dat dit een letselschadevergoeding was afkomstig van Y en wilde dit bedrag eveneens opnemen. Dit werd hem echter geweigerd omdat dit bedrag blijkbaar was geblokkeerd.
- Consument is van mening dat de EVA-registratie gelet op zijn situatie en leeftijd een disproportionele maatregel is. Acht jaar lang heeft hij geen particuliere bankrekening kunnen openen. Bij het door Consument in juli 2011 overhandigen van de stukken omtrent de letselschadevergoeding afkomstig van de  heeft Aangeslotene kunnen vaststellen dat Consument oprecht een bedrag verwachtte en dat haar vermoeden van fraude onterecht was. Op dat moment had Aangeslotene de EVA-registratie kunnen intrekken.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening dat de opname van de persoonsgegevens van Consument in de IVR en EVR op de juiste gronden zijn geschied.
- Aangeslotene heeft naar aanleiding van de volgende omstandigheden de EVA-registratie verricht:
  - Op 1 februari 2005 heeft Consument getracht € 1.000,- op te nemen. Gezien het rekeninggebruik was dit een voor hem ongewone transactie.

- Op 4 en 8 februari 2005 is er geprobeerd middels vervalste overschrijvingsformulieren bedragen (respectievelijk € 3.035,75 en € 2.800,-) op de bankrekening van Consument over te maken.
- Op 9 februari 2005 om 03.13 uur heeft Consument zijn bankpas als vermist opgegeven.
- Op 9 februari 2005 heeft Consument geprobeerd het tweede bedrag contant op te nemen. De reden die Consument hiervoor gaf, acht Aangeslotene niet steekhoudend daar niet is gebleken dat Consument een letselschadevergoeding al op dat moment kon verwachten. Later is gebleken dat de vergoeding pas in maart 2006 door Y is uitgekeerd.

- Gelet op voorgaande omstandigheden bestond er voor Aangeslotene ingevolge het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen voldoende reden om de persoonsgegevens van Consument in het EVA-register op te nemen.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

- Consument benadrukt dat zowel de IVR- als EVR-registratie ongedaan gemaakt moet worden. Hij wil gezuiverd worden van alle blaam.
- Aangeslotene geeft aan dat zij in de dagen voorafgaand aan de hoorzitting Consument heeft laten weten de EVR-registratie te hebben ingetrokken. Na het verloop van de jaren achtte zij verdere EVR-registratie in het onderhavige geval niet meer proportioneel. De IVR-registratie blijft wel gehandhaafd. Een redelijk vermoeden van betrokkenheid van Consument bij frauduleuze handelingen in februari 2005 blijft voor haar bestaan.

## 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 Aangeslotene heeft begin 2005 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). De Commissie stelt vast dat het Protocol van 27 juli 2004 van toepassing is op de onderhavige kwestie.

4.1 Opname externe verwijzingsregister

- Het EVR 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. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is immers 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. De activiteiten dienen zodanig van aard te zijn dat 1) aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan, 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.

- Wat betreft de onderhavige casus overweegt de Commissie het volgende. In de dagen voorafgaand aan de hoorzitting heeft Aangeslotene aan Consument laten weten de registratie in het EVR door te halen. Dit klachtonderdeel is daarmee afgehandeld en behoeft formeel geen verdere beoordeling door de Commissie. Echter, gelet op de omstandigheden die Aangeslotene heeft geschetst en die naar het oordeel van de Commissie onvoldoende overtuigend zijn weerlegd door Consument, merkt de Commissie ten overvloede op dat er voor Aangeslotene in 2005 voldoende reden was om een opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (proportioneel) te rechtvaardigen.

4.3 Opname interne verwijzingsregister

- 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 zijn minder vergaande voorwaarden dan de zwaarwegende verdenking die voor opname in het EVR nodig is. Aangesloten partijen van het Protocol hebben hier meer beleidsvrijheid in.
- Met betrekking tot deze registratie is de Commissie van oordeel dat gelet op de omstandigheden van de onderhavige kwestie een registratie van de persoonsgegevens in het IVR door Aangeslotene in redelijkheid aanvaardbaar is. 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.

4.4 Resumerend acht de Commissie de klacht van Consument (gedeeltelijk) ongegrond. Daar Aangeslotene zelf heeft aangegeven bereid te zijn de EVR-registratie door te halen, en Consument daarmee ten dele in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie de door Consument in verband met de behandeling van het geschil gemaakte kosten van € 50,- te vergoeden.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument met betrekking tot de IVR-registratie af. Daarbij stelt zij wel vast dat Aangeslotene aan Consument dient 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.