Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0591 (mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.J. Neijt, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekening heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidenten-register en het EVR. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers en schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoons-gegevens van de consument in deze registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. Vorderingen afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De commissie heeft de klacht op 18 juni 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting is de consument verschenen. Ook de bank was (deels digitaal) aanwezig.

Tijdens de hoorzitting hebben partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument hield bij de bank een betaalrekening met bijbehorende betaalpas en pincode aan. Bij brief van 2 november 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat er op zijn betaal-rekening een bedrag is bijgeschreven dat afkomstig is van fraude. Verder staat in de brief dat de bank de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd en zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaren heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (EVR). De bank heeft de betaalrekening van de consument opgeheven.

De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit het IVR, het Incidentenregister en het EVR verwijdert, de bancaire relatie met hem herstelt en hem een schadevergoeding betaalt.

3. Beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

4. Gronden voor de beslissing

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het IVR, het Incidenten-register en het EVR, omdat de bank van mening is dat de consument betrokken is geweest bij fraude, althans deze fraude mogelijk heeft gemaakt. Volgens de bank heeft de consument het mogelijk gemaakt dat een bedrag dat van fraude afkomstig was, na overboeking op zijn betaal-rekening bij een geldautomaat is opgenomen met gebruikmaking van zijn betaalpas en pincode. De consument heeft elke betrokkenheid bij de fraude betwist.

De commissie is van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als 'money mule' of 'geldezel' heeft gefungeerd en dat hij de fraude mogelijk heeft gemaakt. Alle feiten en omstandigheden die de bank heeft aangevoerd, wijzen daarop en passen in het patroon van fraude met gebruikmaking van geldezels.

Zo is enkele dagen voordat het bedrag dat van fraude afkomstig was op de betaalrekening van de consument werd overgeboekt, de opnamelimiet van de betaalrekening van de consument met de telefoon van de consument verhoogd, terwijl de betaalrekening op dat moment een roodstand had. Voorts is enkele dagen voorafgaand aan de frauduleuze overboeking de functie betaalalerts en pushberichten aangezet. Ook zijn er toen met de betaalpas en pincode van de consument enkele onbekende telefoons aan de betaalrekening van de consument gekoppeld. Op de dag van de frauduleuze overboeking is er met de betaalpas en pincode van de consument een groot deel van de frauduleuze overboeking opgenomen bij een geldautomaat. Ook zijn er met de telefoon van de consument diverse overboekingen gestorneerd. Daarna zijn alle gekoppelde telefoons weer van de betaalrekening losgekoppeld met de telefoon van de consument.

De consument heeft over deze feiten en omstandigheden, die schreeuwen om een verklaring, naar het oordeel van de commissie enerzijds geen sluitende en anderzijds ongeloofwaardige verklaringen afgelegd. Zo heeft de consument ter zitting verklaard dat zijn telefoon op geen enkel moment uit zijn bezit is geweest, terwijl diverse handelingen hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van zijn telefoon. Ook heeft hij verklaard dat hij de meldingen van de bank over de koppelingen van de diverse onbekende telefoons, niet heeft gezien. De commissie vindt dat niet geloofwaardig.

De verklaring die de consument heeft gegeven over het kwijtraken van zijn betaalpas en pincode en het terugvinden hiervan in zijn brievenbus nadat de fraude had plaatsgevonden, vindt de commissie evenmin geloofwaardig.

Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie voldaan aan de maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Naar het oordeel van de commissie zijn de registraties proportioneel, ook qua duur. De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd die de weegschaal in zijn voordeel doet doorslaan. Mocht de consument in de toekomst vanwege de registraties tegen concrete problemen aanlopen, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.

Aangezien de commissie tot het oordeel is gekomen dat de registraties terecht en proportioneel zijn, is er geen aanleiding voor toewijzing van een schadevergoeding.

De bank is niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals de consument heeft gevorderd. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie heeft vastgesteld over de frauduleuze gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.