Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-485
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. dr. drs. R. Knopper, mr. W.G.H.A. Filott mpf, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 oktober 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 10 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument is gericht tegen de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en de handhaving daarvan na het door het OM verleende sepot. De Bank heeft naar aanleiding van het sepot de registraties herbeoordeeld. De Bank heeft die herbeoordeling nader toegelicht. Consument heeft daarop gereageerd. Het vorenstaande in relatie tot de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval is de Commissie van oordeel dat de Bank heeft voldaan aan de opnamecriteria voor de betreffende registers en tot registratie van de gegevens van Consument mocht overgaan. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- de uitspraak van de Commissie van 1 april 2019, nummer 2019-231 (hierna de tussenuitspraak) en de daaraan ten grondslag liggende processtukken;
- de schriftelijke reactie van de Bank van 23 april 2019;
- de schriftelijke reactie van Consument van 1 mei 2019.

De Commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure bindend is.

2. De verdere beoordeling

2.1 In de tussenuitspraak heeft de Commissie reeds overwogen dat de Bank nadat zij bekend was geraakt met het door het OM verleende sepot, de registraties van de gegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR, heeft heroverwogen. De in dat kader door de Bank gegeven toelichting was evenwel voor de Commissie onduidelijk.

De Commissie heeft de Bank vervolgens in de gelegenheid gesteld haar opmerking *"de Volksbank meent daarbij dat de Sepot-beslissing, althans de feiten die daaraan ten grondslag liggen, niet dan wel niet volledig overeenkomen met de bij haar bekend zijnde feiten. Het OM heeft geen aanvullende informatie opgevraagd omtrent deze fraudezaak",* te verduidelijken. In afwachting van die aanvullende informatie van de Bank en de reactie daarop van Consument, is het oordeel over de klachtonderdelen gericht op de handhaving van de registraties en de proportionaliteit daarvan door de Commissie aangehouden.

2.2 De Bank heeft van de geboden gelegenheid de hiervoor onder 2.1 geciteerde opmerking te verduidelijken, gebruik gemaakt. De Commissie zal evenwel geen acht slaan op dat deel van de toelichting van de Bank dat hierop niet is gericht maar betrekking heeft op de overweging in de tussenuitspraak (overweging 4.9) over het niet informeren van Consument over de duur van de registraties. Dat gedeelte van de toelichting van de Bank valt derhalve buiten de beoordeling in deze procedure. Consument heeft, na over het vorenstaande te zijn ingelicht, op de aanvullende informatie van de Bank gereageerd.

2.3 Wat de door de Bank gegeven verduidelijking betreft, is het volgende relevant. De Bank heeft uitgelegd dat het OM geen aanvullende informatie bij de betrokken fraudespecialisten heeft opgevraagd. Als het OM dat wel had gedaan, dan hadden deze specialisten het OM "*meer inzicht kunnen geven in de overtuiging van de Bank waarom geen andere conclusie mogelijk is dan de direct betrokkenheid van* [naam Consument] *in deze fraudezaak. Ook hadden de specialisten nader kunnen onderbouwen dat de aangetroffen 'key-logger' op de computer van* [naam Consument] *nooit de oorzaak had kunnen zijn van deze vorm van fraude, aangezien de transacties met zijn persoonlijke offline token zijn geautoriseerd".*

2.4 Hiernaast is door de Bank naar voren gebracht dat het aan de politie overgelegde frauderapport niet alle transacties omvat. Namelijk de transacties die net vóór en net ná de betwiste transacties (de dus niet-betwiste transacties) zijn uitgevoerd, zijn niet aan het rapport toegevoegd. Indien die niet-betwiste transacties wél bij het OM bekend waren geweest en in samenhang met de betwiste transacties zouden zijn bestudeerd, dan zou zijn vastgesteld dat die betwiste transacties van hetzelfde IP-adres, met dezelfde computer, met hetzelfde offline fysieke token en binnen hetzelfde tijdsbestek zijn uitgevoerd, hetgeen tot geen andere conclusie kan leiden dan die van directe betrokkenheid van Consument, aldus de Bank.

2.5 Verder is door de Bank aangevoerd dat de tussen Consument en de medewerkers van de Bank vastgelegde telefoongesprekken niet door het OM zijn opgevraagd. In die telefoongesprekken is door Consument verteld dat hij slachtoffer is geworden van ID-fraude en dat hij zijn toelichting daarop via zijn advocaat zou toesturen.

Een dergelijke toelichting, met name op het in de laatste zin van het in de vorige overweging gestelde, is door de Bank niet ontvangen.

2.6 Tot slot heeft de Bank gewezen op een uitspraak van Rechtbank Midden-Nederland van 20 maart 2019 (zaak C/16/475269/ KG ZA 19-93, ECLI:NL:RBMNE:2019:1166) waarin vanwege de feiten en omstandigheden van dat geval is geoordeeld dat de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR na sepot niet onrechtmatig is.

2.7 Consument heeft de stellingen van de Bank gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

Registraties na sepot

2.8 In dit geschil is derhalve van een enkele verwijzing naar een eerder ingenomen standpunt door de Bank, zoals eerder is overwogen in GC 2019-151 (rechtsoverwegingen 4.5 en 4.6), geen sprake.

2.9 De Bank heeft haar besluit om de registraties na het verleende sepot te handhaven thans verduidelijkt zoals hiervoor onder rechtsoverweging 2.3 tot en met 2.6 is vermeld. Consument heeft hiertegen ingebracht dat de politie zelf deskundigen heeft geraadpleegd en het op de weg van de Bank lag om de door haar relevant geachte stukken aan te leveren waarbij zijns inziens niet vaststaat dat deze niet reeds zouden zijn aangeleverd. De politie heeft immers via hem de beschikking gekregen over allerlei door hem ontvangen stukken. Wat de ID-fraude betreft, is zijn advocaat zijn eigen weg gegaan. Over de ID-fraude is door hem verschillende keren geschreven en verder is door hem de hierover met zijn huisarts gevoerde correspondentie overgelegd.

2.10 De Commissie overweegt als volgt.
Consument heeft van meet af aan gesteld dat de aanleiding voor de betwiste transacties gevonden dient te worden in de ID-fraude betreffende zijn partner en hemzelf. De betwiste transacties zijn daaruit voortgevloeid. Het vanwege deze ID-fraude uitgevoerde opsporingsonderzoek was complex en heeft lang geduurd, aldus Consument. Onderliggende stukken over deze ID-fraude zoals aangiftes daarvan bij de politie en mededelingen van justitie over het verloop/ de afronding van /het vervolg of sluiting van het onderzoek daarnaar zijn evenwel niet overgelegd. Met name is de reactie van Consument op de door de Bank gemaakte opmerkingen, als vermeld in overweging 2.4, niet bekend. De reactie van Consument dat zijn advocaat over de ID-fraude niets heeft geschreven omdat deze zijn eigen gang is gegaan, overtuigt dan ook niet. Hiernaast is de ID-fraude ook niet af te leiden uit de overgelegde correspondentie van bijvoorbeeld de huisarts. In die correspondentie die naar aanleiding van de betwiste transacties bij een andere bank (bank 2) is opgesteld, is slechts te lezen dat Consument over de ID-fraude heeft verteld.

De door Consument gestelde aanleiding voor de betwiste transacties is derhalve niet te verifiëren en/of vast te stellen. Nu essentiële informatie over de door Consument gestelde ID-fraude, als hiervoor vermeld, ontbreekt, komt de Commissie tot de conclusie dat de in deze procedure vastgestelde feiten vermelding van de gegevens in de desbetreffende registers rechtvaardigen.

Proportionaliteit

2.11 Ten aanzien van de proportionaliteitsafweging is de Commissie van oordeel dat gelet op alle feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien een registratie van de gegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van acht jaar gerechtvaardigd is. De duur van de registraties wordt derhalve niet disproportioneel geacht. De door Consument aangevoerde belangen maken dit niet anders.

3. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.