Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-231 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. drs. R. Knopper, mr. W.H.G.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, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 1 april 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 Commissie stelt de Bank in de gelegenheid een nadere toelichting te verstrekken van haar stelling dat de feiten die aan de sepotbeslissing ten grondslag liggen, niet dan wel volledig overeenkomen met de bij haar bekend zijnde feiten. Consument zal in de gelegenheid worden gesteld op die reactie van de Bank te reageren.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de in verband daarmee aanvullende correspondentie;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de na de zitting van Consument ontvangen brief en de schriftelijke reactie daarop van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 augustus 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner hielden bij de Bank een betaal- en spaarrekening aan. Zij konden hierbij gebruik maken van de internetbankierfaciliteit van de Bank.

2.2 Op 18 maart 2014 heeft Consument bij de Bank melding gemaakt van onbevoegde transacties ten laste van zijn bij de Bank aangehouden rekeningen voor een totaalbedrag van € 12.000,-. Nadat de overboekingen waren achterhaald en het gehele bedrag op de rekening van Consument was teruggestort, heeft de Bank de rekeningen gedeblokkeerd.

2.3 De Bank heeft naar aanleiding van deze melding een onderzoek ingesteld en de uitkomst in een rapport vastgelegd. In dit rapport is vermeld dat gebleken is dat de transacties zijn verricht met een digipas. Aan de hand van de daaraan gekoppelde code is vastgesteld dat die bankpas Consument toebehoorde. Verder heeft de Bank vastgesteld dat die overboekingen van één bepaald IP-adres zijn verricht welk adres vanaf maart 2013 uitsluitend in gebruik is bij Consument.

2.4 Op 17 juni 2014 heeft Consument wederom bij de Bank melding gemaakt van onbevoegde transacties ten laste van zijn bij de Bank aangehouden rekeningen voor een totaalbedrag van € 10.500,-.

2.5 De Bank heeft naar aanleiding van deze melding een onderzoek ingesteld en de uitkomst daarvan in een rapport vastgelegd. In dit rapport is vermeld dat via de internetbankier-faciliteit onder gebruikmaking van de digicode bedragen van de spaarrekening naar de betaalrekening van Consument zijn overgeboekt. De transacties zijn uitgevoerd van het bij Consument in gebruik zijnde IP-adres. Vervolgens is € 10.500,- in zes tranches overgeboekt naar een Payment Service Provider. Bij die overboekingen is gebruik gemaakt van de digipas die Consument toebehoort. Over die digipas heeft de Bank in haar rapportage geschreven "*De digipas is een strikt persoonlijke sleutel in de vorm van een calculator waarmee kan worden ingelogd op internetbankieren van de SNS Bank en waarmee betalingen kunnen worden verricht*".

2.6 Het bedrag van € 10.500,- is door de Payment Service Provider ten gunste van één account overgemaakt. Een overzicht van dit account is door de Bank overgelegd. Op dit overzicht staat vermeld "*Withdrawals € 5.000,50*". Dit bedrag is, zo is in het onderzoeksrapport van de Bank vermeld, op 18 juni 2014 op de rekening van Consument bijgeschreven.

2.7 Consument heeft in verband met de onbevoegde transacties op 18 juni 2014 bij de politie aangifte van phishing gedaan.

2.8 Op verzoek van de Bank heeft Consument op 18 juni 2014 zijn computer op malware laten scannen. Hieruit volgde dat de computer besmet was met een zogenoemde key-logger. In het rapport van de Bank is hierover vermeld "*De key-logger kon toets-aanslagen opslaan en versturen waardoor criminelen in het bezit kunnen zijn gekomen van persoonlijke inloggegevens. De aangetroffen bedreigingen zijn middels ditzelfde programma van de computer verwijderd*".

2.9 Naar aanleiding van dit onderzoek is door de Bank op 20 juni 2014 geconcludeerd dat Consument slachtoffer van phishing is geworden, reden waarom door haar de resterende schade ad € 5.499,50 (€10.500 - €5.000,50) op de rekening van Consument is overgemaakt.

2.10 Op 26 augustus 2014 is door Consument en zijn partner de bancaire relatie met de Bank beëindigd vanwege een overstap naar een andere bank (bank 2).

2.11 De Bank heeft in haar onderzoeksrapport vermeld dat zij van de afdeling Fraude & Security van bank 2 op 2 oktober 2015 een e-mail over Consument heeft ontvangen. In die e-mail, zo volgt uit de rapportage, is geschreven dat Consument aangifte bij de politie heeft gedaan ter zake phishing en heeft verklaard daarvan eerder bij de Bank slachtoffer te zijn geworden. In verband hiermee heeft bank 2 met de Bank contact gelegd en is de inhoud van het dossier van Consument door de Bank met bank 2 gedeeld, als vermeld in de rapportage. Vervolgens heeft de Bank tot heropening van het dossier besloten omdat beide voorvallen veel overeenkomsten vertoonden en naar de mening van de Bank Consument onmogelijk slachtoffer van phishing had kunnen zijn.

2.12 De Bank informeert Consument per brief van 25 februari 2016 over de hiervoor onder 2.11 van bank 2 afkomstige informatie. Verder schrijft de Bank in die brief dat deze informatie aanleiding is voor heropening van het dossier en dat daarom de gegevens van Consument in het Incidentenregister zijn geregistreerd. De Bank deelt tot slot mee dat Consument over de uitkomst van het onderzoek zo spoedig mogelijk zal worden geïnformeerd.

2.13 Over de uitkomst van dit onderzoek schrijft de Bank Consument bij brief van 1 april 2016, voor zover relevant, "*Op 25-2-2016 bent u in kennisgesteld van het heropenen van uw fraudedossier bij de [naam] Bank naar aanleiding van een nieuwe fraudemelding bij [naam, bank 2]. In de bijlage treft u mijn onderzoeksrapport aan. Hierin concludeer ik dat u in 2014 geen slachtoffer van phishing bent geworden. Tevens ben ik er van overtuigd dat u destijds wist geen recht te hebben op de schadeloosstelling en dat u desondanks de schadeloosstelling hebt geaccepteerd.*

Dit is voor ons reden om u te registreren in de Externe Verwijzings Applicatie (EVA). Hiervan krijgt u separaat bericht" (…).

2.14 Uit een door de Bank overgelegd telefoongespreksverslag volgt dat Consument op 5 april 2016 heeft gebeld met de mededeling dat "*het verhaal heel anders is dan dat ik [medewerker Bank] nu schets en dat hij slachtoffer is geworden van ID fraude. Hij gaat zijn verhaal op schrift zetten en via zijn advocaat aan mij in laten sturen".*

2.15 De Bank heeft jegens Consument op 12 mei 2016 bij de politie aangifte vanwege oplichting gedaan.

2.16 De door Consument geraadpleegde advocaat verzoekt dan wel sommeert in zijn brief van 17 mei 2016 de Bank de aangekondigde registratie niet door te zetten.

2.17 De Bank heeft bij e-mail van 15 juni 2016 de advocaat geantwoord de registraties te zullen doorvoeren.

2.18 Het Openbaar Ministerie (OM) heeft de Bank op of omstreeks 22 juni 2017 laten weten dat besloten is Consument voor de meergenoemde oplichting niet verder te vervolgen wegens gebrek aan voldoende bewijs. De Bank heeft zich hierbij neergelegd.

2.19 De Bank heeft Consument bij brief van 30 juni 2016 laten weten dat zijn persoonsgegevens in de meergenoemde registers zijn geregistreerd waarbij over de duur van deze registraties niets is vermeld.

2.20 Consument heeft in een ongedateerde aan de Bank gerichte brief verzocht zijn gegevens in de meergenoemde registers door te halen. Consument heeft hierin onder meer geschreven dat de tegen hem gedane aangifte door justitie is geseponeerd en aangevoerd dat daarom zijn gegevens in de registers moeten worden doorgehaald.

2.21 De Bank heeft per brief van 15 september 2017 het verzoek van Consument '*tot verwijdering van [de Commissie leest zijn] naam uit het* ***Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister'*** afgewezen. In die brief is over het verleende sepot geschreven *"1. U geeft aan dat een onafhankelijk onderzoek geen strafbare feiten noch enige integriteitsschending richting uw persoon heeft opgeleverd. Wanneer het Openbaar Ministerie heeft besloten om niet over te gaan tot vervolging, hoeft dat voor financiële instellingen geen reden te zijn om een persoon te verwijderen uit het Extern Verwijzingsregister. Ik zie in het dossier geen nieuwe feiten en/of omstandigheden naar voren komen welke ons oordeel doet veranderen".*

2.22 Voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: Protocol) van belang.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de registratie van zijn gegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR worden doorgehaald. Daarnaast vordert Consument dat de Bank de kosten van de door hem vanwege de registraties ingeschakelde advocaat van € 1.138,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 23 mei 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is op onterechte gronden tot het registreren van de gegevens van Consument overgegaan. Hiernaast heeft Consument van de registraties veel hinder ondervonden zowel privé- als op zijn werk vanwege zijn publieke beroepsuitoefening. Consument heeft zijn vordering met de volgende argumenten onderbouwd. Ten eerste heeft de Bank haar verplichting tot hoor- en wederhoor voorafgaande aan de registratie zoals neergelegd in het Protocol geschonden. De Bank is tot registratie overgegaan zonder daarover eerst Consument te horen. Als de Bank hiertoe wel was overgegaan en daarnaast grondig onderzoek zou hebben verricht, dan zouden mogelijk veel problemen, zoals de ID fraude, kunnen zijn voorkomen.

3.3 Ten tweede is door de Bank op onterechte gronden informatie over de betwiste transacties met bank 2 uitgewisseld. In dit verband is door Consument aangevoerd dat bank 2 zijn gegevens niet in het Incidentenregister had opgenomen. Ter ondersteuning van deze stelling heeft Consument een screenshot overgelegd van een, aldus Consument, door bank 2 digitaal verzonden brief gedateerd op 2 november 2015, waarin is vermeld "*Tijdens het gesprek is aan uw cliënten medegedeeld dat zij op dat moment niet als verdachten werden gezien. Dit kan ook niet anders, gezien het feit dat nader onderzoek is vereist naar de feiten en omstandigheden die tot de onderhavige fraude hebben geleid. Zodra wij definitieve uitkomsten van het onderzoek hebben, zullen wij uw cliënten daarover - zoals gezegd - nader informeren. Op dit moment is het helaas nog niet mogelijk op de uitkomsten van het onderzoek vooruit te lopen. Het staat uw cliënten uiteraard vrij om aan hun respectieve werkgevers mede te delen dat [naam bank 2] tot op heden geen aanleiding heeft gezien haar voorlopige standpunt te herzien*".
Verder heeft de Bank in strijd met het Protocol Consument over de registratie in het Incidentenregister veel te laat bericht.

In dit kader heeft Consument overgelegd een, zoals hij stelt, screenshot van een door bank 2 digitaal verzonden brief die gedateerd zou zijn op 2 november 2015 en waarin is geschreven "*Tijdens het tweede gesprek met uw cliënten is tevens de vraag aan de orde gekomen of uw cliënten toestemming wilden verlenen om informatie op te vragen bij SNS Bank met betrekking tot de eerdere fraude.*
Ik zou uw cliënten hierbij nogmaals willen verzoeken deze toestemming (alsnog) te verlenen, nu SNS Bank heeft aangegeven deze informatie niet zonder de toestemming van uw cliënten te willen verstrekken en deze informatie van belang is in het kader van het feitenonderzoek van [naam bank 2] met betrekking tot deze fraude".

3.4 Ten derde heeft de Bank op onterechte gronden nagelaten hem over de duur van de registraties te informeren.

3.5 Ten vierde en daarmee tot slot had de Bank nadat zij bekend was geworden met het verleende sepot, de registratie dienen te heroverwegen. De Bank heeft dit niet en/of in onvoldoende mate gedaan. Reeds op basis van dit laatste argument is de vermelding van de gegevens van Consument in de meergenoemde registers niet langer meer te rechtvaardigen en dienen deze dan ook te worden doorgehaald.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

Inleiding

4.1 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. Om te beginnen zal beoordeeld worden of de Bank tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument mocht overgaan. Hierna zal beoordeeld worden of de Bank vanwege het verleende sepot tot het verwijderen van de registraties verplicht is.

Registratie Incidentenregister en het EVR

4.2 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers- en met name het EVR- voor Consument ernstige gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van deze gegevens. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname van een betrokkene in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s).

Dit kan ertoe leiden dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren of deze slechts aanbieden tegen hogere tarieven. (Zie onder andere Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechts-overweging 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2).

4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die wat de toepasselijke bepalingen niet van de Wbp afwijkt) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurd is in overeenstemming met de daarvoor geldende regels in de Wbp en het Protocol. Volgens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. In artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is bepaald onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet daarbij gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Alhoewel een strafrechtelijke veroordeling niet is vereist, is een enkele verdenking van betrokken-heid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat uit een aangifte kan volgen, niet voldoende. Als maatstaf wordt hiervoor gehanteerd of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate vaststaan. Zie hiervoor Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rechtsoverweging 4.4.

4.4 Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen het opnemen in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan past bij de ernst van de gedragingen. De Bank dient, anders gezegd, een proportionaliteitsafweging te maken. De Bank moet ook de belangen van Consument meewegen bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR registreert. Consument die verwijdering van de registratie wenst, zal van zijn kant moeten onderbouwen op grond waarvan hij in zijn belangen te zwaar wordt geraakt en waarom zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van registratie.

Is sprake geweest van hoor- en wederhoor?

4.5 Vanwege de mogelijke verstrekkende en eventuele schadeveroorzakende gevolgen dient tot registratie in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR pas te worden overgegaan na zorgvuldig onderzoek.

4.6 Van zorgvuldig onderzoek is sprake als de Bank Consument met haar bevindingen heeft geconfronteerd, hem heeft gehoord en in staat heeft gesteld de verdenking te weerleggen en om zijn lezing van de feiten te geven. Zie hiervoor rechtbank Limburg 13 juni 2013, ECLI:NL:RBLIM:2013:4232, rechtsoverweging 3.4 en ook Hof Den Bosch 22 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5335.
Consument is van mening dat de Bank hieraan niet heeft voldaan door geen hoor- en wederhoor toe te passen en door geen grondig onderzoek te verrichten. De Commissie oordeelt als volgt. Uit hetgeen hiervoor onder 2.13 is vermeld, volgt dat Consument door de Bank geconfronteerd is met haar bevindingen en haar voornemen tot registratie. Consument heeft hierop telefonisch contact opgenomen met de rapporteur om te laten weten dat de feiten niet juist waren en dat hij via zijn advocaat op het rapport zal reageren. Dit is ook gebeurd. De door Consument geraadpleegde advocaat is in zijn brief echter niet tot nauwelijks op de in de rapportage genoemde feiten ingegaan. De advocaat heeft betoogd dat de registraties onrechtmatig zijn omdat de Bank in strijd met de Gedragscode Financiële Instellingen en het Protocol zou hebben gehandeld. De Bank heeft dit standpunt gemotiveerd betwist en laten weten niet van haar voornemen tot registratie af te zullen zien. Vervolgens heeft de Bank bij brief van 30 juni 2016 (zie hiervoor onder 2.19) Consument over de registratie bericht. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is de Commissie van oordeel dat het door de Bank verrichte onderzoek als zorgvuldig kan worden gekwalificeerd met als gevolg dat het hiertegen aangevoerde klachtonderdeel ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering tot vergoeding van advocaatkosten moet worden afgewezen.

Informatie-uitwisseling Veiligheidszaken van andere aangesloten bank (bank 2)

4.7 Consument heeft betoogd dat de Bank op onterechte gronden informatie heeft uitgewisseld met bank 2. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist. De Commissie overweegt als volgt. Bevoegdheid om gegevens uit te wisselen is in het Protocol vastgelegd. Zie hiervoor hetgeen daarin onder in 4.2.1 tot en met 4.2.7 is bepaald. Of bank 2 de gegevens van Consument, zoals door hem is betoogd, niet in het Incidentenregister heeft opgenomen is niet komen vast te staan. De door Consument in dit kader aangedragen feiten zijn daartoe onvoldoende. Bovendien is vanwege de manier waarop Consument zijn stelling heeft onderbouwd (screenshots van naar zeggen onderdelen van een brief/ brieven van bank 2) nadere verificatie van die stelling niet mogelijk.

Tijdig informeren over registratie

4.8 Consument is van mening dat de Bank te laat melding van de registratie in het Incidenten-register heeft gedaan, reden waarom de registraties onrechtmatig moeten worden geacht. De Bank heeft dit betwist en daarbij verwezen naar artikel 9.1.3 van het Protocol waarin een uitzondering is beschreven op het recht op mededeling over de opname. In dit artikel is namelijk bepaald dat de mededeling achterwege blijft *"(…) voor zover dat noodzakelijk is in het belang van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten of de bescherming van de betrokkene of de rechten en vrijheden van anderen"*. De Commissie is van oordeel dat de Bank op goede gronden de mededeling aan Consument over de opname heeft uitgesteld met als gevolg dat dit klachtonderdeel als ongegrond moet worden afgewezen.

Informeren over de duur van de registratie

4.9 Consument heeft zich beklaagd over het feit dat de Bank in de brief waarin de registraties zijn bevestigd, niets over de duur daarvan heeft vermeld. Dit klachtonderdeel treft doel. Gelijk hiervoor onder 4.4 in algemene zin reeds is overwogen, dient de Bank dit inderdaad expliciet te vermelden en de reden daarvan toe te lichten. De Bank heeft toegelicht dat door haar standaard een termijn van acht jaar wordt gehanteerd. Een standaardtermijn van acht jaar is, anders dan door de Bank is gesteld, zonder motivering niet toegestaan. Zie hiervoor Hof Den Bosch 4 februari 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:442, rechtsoverweging 3.18 en Hof Den Bosch 1 november 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:4848, rechtsoverweging 8.6.4. Zie ook GC 2018-634, waarin is geoordeeld dat niet uitgegaan kan worden van een standaardtermijn van acht jaar omdat daarmee een op de feiten van de desbetreffende kwestie toegesneden motivering ontbreekt. Getoetst moet immers worden of rekening houdend met de belangen van Consument een registratie van een dergelijke duur proportioneel is. In plaats van dit klachtonderdeel verder te beoordelen, ziet de Commissie aanleiding om eerst op het klachtonderdeel gericht op de handhaving van de registraties na het in 2017 verleende sepot in te gaan.

Handhaving registraties na sepot

4.10 Tijdens de zitting is komen vast te staan dat de Bank door het OM over het verleende sepot is geïnformeerd. Het verzoek van Consument om vanwege dit sepot de registraties door te halen is door de Bank afgewezen. Consument heeft in dit verband tijdens de schriftelijke fase van deze procedure gewezen op het arrest van het Hof te Den Bosch (7 december 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:5390, overweging 3.5). In dit arrest is door het Hof, kort gezegd, overwogen dat de maatstaf voor de registratie in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR ook geldt nadat sepot is verleend met als gevolg dat de bank nadat zij van het sepot op de hoogte is de registratie dient te heroverwegen.

De Bank stelt dit te hebben gedaan. Ook in haar brief van 15 september 2017 zoals dat gedeeltelijk hiervoor onder 2.21 is geciteerd, is dit door de Bank opgemerkt. Ter zitting heeft de Bank nog het volgende aangevoerd.

4.11 Het dossier van Consument is door een andere medewerker van de Bank opnieuw bestudeerd waarna tot handhaving van de registratie is besloten. Verder is door de Bank opgemerkt "*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*".

4.12 De Commissie stelt vast dat in het door de politie opgemaakte proces-verbaal van aangifte door de Bank is vermeld dat door de medewerker van de Bank is verklaard "*Tevens sta ik hierbij vrijwillig het onderzoek (met bijbehorende bijlagen) af wat door mij is uitgevoerd, dit ten behoeve van het opsporingsonderzoek"*. Over de overboekingen is in dit proces-verbaal nog vermeld "*De bijgevoegde emailcorrespondentie doet vermoeden dat de gebruiker van het account dit zelf heeft teruggeboekt"*.

4.13 Uit het hiervoor onder 4.10 genoemde arrest volgt dat de Bank nadat zij bekend is geraakt met het sepot de registratie in elk geval dient te heroverwegen. Hoewel de Bank dat gedaan heeft, is voor de Commissie de door de Bank onder 4.11 gemaakte opmerking onvoldoende duidelijk.

4.14 Het is dan ook om deze reden dat de Bank de gelegenheid wordt geboden haar onder 4.11 geciteerde opmerking van nadere toelichting te voorzien waarna Consument in de gelegenheid wordt gesteld daarop te reageren.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen een termijn van drie weken ingaande na de dag waarop een afschrift van deze beslissing haar is toegestuurd, schriftelijk een nadere toelichting aan de Commissie verstrekt van haar stelling dat de feiten die aan de Sepotbeslissing ten grondslag liggen, niet dan wel niet volledig overeenkomen met de bij haar bekend zijnde feiten. Vervolgens zal Consument in de gelegenheid worden gesteld binnen drie weken na ontvangst van de aanvulling van de Bank daarop te reageren. Hierna zal de Commissie het vervolg van de procedure bepalen. De Commissie houdt iedere verdere beslissing aan.

In artikel 5 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 dat de termijn voor het instellen van beroep pas gaat lopen vanaf de einduitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.