Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-181 d.d. 25 juni 2015
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument is begunstigde geworden van een frauduleuze betaalopdracht op zijn betaalrekening. Dit bedrag is vervolgens opgenomen van de betaalrekening van Consument met gebruikmaking van zijn betaalpas en de juiste pincode. Naar aanleiding hiervan heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in het (interne) Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister opgenomen en de bancaire relatie met Consument beëindigd. De Commissie is van oordeel dat op basis van de uiteengezette omstandigheden de Bank heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR. De vordering van Consument wordt 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 door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 9 januari 2015;
- 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 29 mei 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument hield bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoorde een betaalpas met pincode.

3.2. Op 17 februari 2012 is van een betaalrekening van een derde, zonder toestemming van de rekeninghouder, een bedrag van € 2.000,- overgeboekt naar de betaalrekening van Consument. Diezelfde dag zijn deze gelden opgenomen van de betaalrekening van Consument, een en ander met behulp van de bankpas van Consument en de bijbehorende pincode.

3.3. In een intern document van Aangeslotene is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

"AKT : WARDEN RAADPLEGEN REKENINGHOUDER BESTAND DATUM : 28-07-2014
REKNR : [nummer]
NAAM : Consument
(…)
DATUM EERSTE MELDING : 18-02-12
DATUM LAATSTE MELDING : 23-02-12
AANTAL MELDINGEN : 2
(…)
AKT : WARDEN RAADPLEGEN MELDINGEN BESTAND BLAD: 1 DATUM: 28-07-2014
REK. NR + MELDNR : [nummer] 1 USERID LAATSTE MUTATIE : 0-[naam]
(…)
DATUM EN TIJD MELDING: 18-02-12 1439 IND.MUT : N MELDINGSTATUS : 1
(…)
DATUM VERMISSING : 18-02-2012"

3.4. Bij brief van 3 april 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zijn persoonsgegevens naar voren zijn gekomen in een onderzoek naar fraude. Aangeslotene heeft de bancaire relatie met Consument opgezegd en zijn persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar opgenomen in het (interne) Incidentenregister met het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: 'het EVR').

3.5. Consument heeft zich bij brief van 14 april 2012 bij Aangeslotene beklaagd over de plaatsing van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Bij brief van 1 mei 2012 heeft Aangeslotene de redenen voor opname van de persoonsgegevens van Consument toegelicht.

3.6. In juni 2014 heeft Consument een hypotheekaanvraag ingediend bij Aangeslotene. Bij brief van 1 juli 2014 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat de hypotheekaanvraag niet kan worden gehonoreerd. Reden hiervoor is de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR. Consument heeft bij brief van 8 juli 2014 bezwaar gemaakt tegen de door Aangeslotene genomen maatregelen zoals vermeld in haar brief van 3 april 2012.

3.7. Aangeslotene heeft de bepalingen van het Protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële instellingen' van 3 maart 2011 (hierna: 'Protocol') onderschreven, is daarmee Deelnemer geworden en is op grond daarvan 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
4.1.1Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer Gehouden de 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 proportionaliteitsbeginsel 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."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister en het EVR.

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

- Consument ontkent betrokken te zijn geweest bij de frauduleuze handelingen die hebben plaatsgevonden met zijn betaalrekening. Consument is zelf het slachtoffer geworden van frauduleuze handelingen van derden.
- De betaalrekening van Consument werd niet actief gebruikt, waardoor de vermissing van de betaalpas niet (direct) is opgemerkt. Consument heeft de vermissing van de betaalpas vervolgens eind januari 2012 bij Aangeslotene gemeld.
- Consument was niet op de hoogte van de gevolgen van de registratie van zijn persoonsgegevens en had bovendien geen behoefte aan een betaalrekening. Om deze redenen heeft Consument pas na het verstrijken van twee jaren – op het moment dat hij bekend werd met het feit dat zijn hypotheekaanvraag niet werd gehonoreerd vanwege de registratie van zijn persoonsgegevens – een klacht ingediend bij Aangeslotene.

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

- Gelet op de frauduleuze bijschrijving op de betaalrekening van Consument en de omstandigheden waaronder de bijschrijving heeft plaatsgevonden, staat de betrokkenheid van Consument bij de fraude in voldoende mate vast. Het gaat daarbij in het bijzonder om het feit dat de pincode bij de eerste opnamepoging direct correct is ingetoetst en Consument nimmer een verklaring heeft afgelegd omtrent het verlies van de betaalpas.

Evenmin heeft Consument aangifte van diefstal van de betaalpas gedaan en is hij nimmer in beroep gegaan tegen de door Aangeslotene genomen maatregelen zoals vermeld in haar brief van 3 april 2012.

- Vanwege het belang van Aangeslotene bij het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude, acht Aangeslotene het noodzakelijk om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene in redelijkheid heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR.

5.2. Hoewel Consument iedere betrokkenheid bij de frauduleuze handelingen die hebben plaatsgevonden met zijn betaalrekening ontkent, staat tussen partijen niet ter discussie dat de overschrijving van € 2.000,- van de rekening van benadeelde naar de rekening van Consument heeft plaatsgevonden zonder toestemming van benadeelde. Vrijwel direct na deze bijboeking is het bijgeschreven bedrag, via diverse transacties, van de betaalrekening van Consument opgenomen, waarbij gebruik is gemaakt van de betaalpas van Consument en de bijbehorende pincode, welke direct juist is ingetoetst. Uit het door de bank overgelegde overzicht blijkt overigens dat de vermissing van de betaalpas pas bij Aangeslotene is gemeld nadat de fraude heeft plaatsgevonden. De gemachtigde van Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling gesteld dat de vermissing van de betaalpas reeds eind januari 2012 bij Aangeslotene is gemeld. Zij heeft het overzicht van Aangeslotene echter onvoldoende gemotiveerd weersproken, en in het bijzonder geen bewijs voor haar eigen stelling aangedragen. Ook is opmerkelijk dat Consument nimmer in beroep is gegaan tegen de door Aangeslotene genomen maatregelen.

5.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene op basis van de in rechtsoverweging 5.2. genoemde omstandigheden heeft mogen oordelen dat sprake is van een redelijk vermoeden van oneigenlijk gebruik van de betaalrekening, betaalpas en pincode van Consument. Het is naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk dat voormelde gebeurtenissen het "*gevolg [...] zou kunnen hebben [...] dot 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 2011 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.

5.4. Bij de opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR had Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie eveneens een gerechtvaardigd belang. De in rechtsoverweging 5.2. 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 Protocol.

De Commissie is van oordeel dat in voldoende mate vaststaat dat Consument betrokken is bij een onder artikel 5.2.1 sub a 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 Protocol gestelde eis.

5.5. Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te worden genomen. De Commissie is van oordeel dat bij de afweging van de belangen 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 niet anderszins gebleken dat hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen door opname van zijn gegevens in het EVR. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat Consument eventueel een zogeheten convenantrekening kan openen.

5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.