Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0588 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met haar betaalrekening heeft de bank haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaren opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze registers, althans verkorting van de duur van de registraties. Daarnaast vordert de consument een proceskostenvergoeding. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens 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. Als de consument in de toekomst concrete hinder van de registraties ondervindt, kan zij de bank vragen opnieuw kritisch naar de registratieduur te kijken. De bank hoeft geen proceskostenvergoeding aan de consument te betalen. Vorderingen afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De commissie heeft de zaak op 21 juni 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting is de consument verschenen, bijgestaan door mevrouw mr. P.E. Epping, advocaat. Ook de bank is verschenen op de hoorzitting.

Aan het eind van de hoorzitting hebben beide 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 12 november 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat er op haar 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 haar persoonsgegeven voor de duur van acht jaren heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). De bank heeft de betaalrekening van de consument opgeheven.

De consument vordert dat de bank haar persoonsgegevens uit het IVR, het Incidentenregister en het EVR verwijdert, althans de duur van de registraties verkort, en haar een proceskostenvergoeding 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 Incidentenregister en het EVR, omdat de bank van mening is dat de consument betrokken is bij fraude, althans deze fraude mogelijk heeft gemaakt. Volgens de bank heeft de consument het mogelijk gemaakt dat een bedrag dat van fraude afkomstig is, na overboeking op haar betaalrekening bij een geldautomaat is opgenomen met gebruikmaking van haar betaalpas en pincode. De consument heeft het standpunt ingenomen dat zij slachtoffer is geworden van een 'loverboy'. Zij betwist betrokkenheid bij de fraude.

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 zij 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 de opnamelimiet van de betaalrekening van de consument met de mobiele telefoon van de consument verhoogd, enkele dagen voordat het bedrag dat van fraude afkomstig is op de betaalrekening van de consument werd overgeboekt. Voorts is enkele dagen voorafgaand aan de frauduleuze overboeking de functie 'betaalalerts' aangezet. Ook zijn er 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 het gehele bedrag van de frauduleuze overboeking met de betaalpas en pincode van de consument opgenomen bij een geldautomaat. De consument heeft richting de bank wisselende verklaringen afgelegd over het verlies en de diefstal van haar betaalpas en pincode.

De consument heeft over deze feiten en omstandigheden naar het oordeel van de commissie enerzijds geen sluitende en anderzijds ongeloofwaardige verklaringen afgelegd.

Zo heeft de consument op enig moment verklaard dat zij haar betaalpas verloren was. Op een ander moment heeft zij verklaard dat haar betaalpas gestolen was. Op weer een ander moment heeft zij verklaard dat zij slachtoffer is geworden van een 'loverboy'. Naar het oordeel van de commissie maken de telkens wisselende verklaringen van de consument deze ongeloofwaardig. Tijdens de zitting heeft de consument bovendien verklaard dat zij voor haar bijdrage 'de helft of zo' zou krijgen. Daarmee is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de consument een rol heeft gehad in de fraude.

Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden 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 volgens de commissie tot een ander oordeel kunnen leiden. Mocht de consument in dit verband tegen concrete problemen aanlopen, dan kan zij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken. Als de consument in de toekomst concrete hinder van de registraties ondervindt, kan zij de bank vragen opnieuw kritisch naar de registratieduur te kijken.

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

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.