KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-145 d.d. 2 mei 2012
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. J.W.H. Offerhaus, leden, en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Bekritiseerde opname in registers. Aangeslotene heeft in 2007 de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zowel het interne- als het externe verwijzingsregister. Voor Aangeslotene was er voldoende reden om een opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVA-registratiesysteem (ook proportioneel) te rechtvaardigen. Er waren immers voldoende aanwijzingen dat de financiële belangen van haar organisatie werden bedreigd en dat Consument daarbij betrokken was als een zogenaamde money mule.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek om geschilbeslechting van de gemachtigde van Consument d.d. 26 oktober 2010 met bijlagen;
- het door Consument ondertekende vragenformulier d.d. 24 november 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 9 mei 2011;

De gemachtigde van Consument heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot repliek.
De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 14 oktober 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument houdt bij Aangeslotene een bankrekening aan met nummer 0.
- In april 2007 is de bankrekening van Consument vier keer door middel van frauduleuze overschrijvingen gecrediteerd.
- De eerste drie onrechtmatig verkregen bedragen werden in de dagen na de creditering met de bankpas van Consument opgenomen. Het laatste, vierde, bedrag werd door Aangeslotene tijdig gestorneerd ten gunste van de benadeelde.
- Aangeslotene heeft naar aanleiding van de hierboven geschetste omstandigheden in april 2007 haar relatie met Consument opgezegd en de bankrekening gesloten. Per

brief van 4 juni 2007 is Consument door de Afdeling Security & Fraud van Aangeslotene geïnformeerd over de opname van zijn persoonsgegevens in zowel het interne als externe verwijzingsregister (hierna: IVR en EVR) van het interbancaire fraudewaarschuwingssysteem (hierna: het EVA-registratiesysteem).

3. Geschil

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn door Aangeslotene opgenomen gegevens uit het EVA-registratiesysteem.

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

- Consument stelt dat aan de opname in het EVA-registratiesysteem zware eisen ten grondslag liggen. Er dient sprake te zijn van een ernstige verdenking dan wel een redelijk vermoeden van schuld, zoals die uit een aangifte ter zake van een strafbaar feit zou kunnen voortvloeien. In het onderhavige geval is van een dergelijk solide verdenking geen sprake. Consument geeft aan nooit te zijn vervolgd dan wel te zijn veroordeeld voor de feiten zoals door Aangeslotene zijn genoemd.
- Door Consument wordt betwist dat de omschreven omstandigheden een ernstige verdenking van schuldwitwassen opleveren. In de eerste plaats kan niet worden vastgesteld dat Consument degene is geweest die de frauduleus overgeboekte geldbedragen van zijn rekening heeft geboekt. In het hypothetische geval dat al zou kunnen worden vastgesteld dat Consument degene is geweest die de bedragen heeft opgenomen, dan kan nog altijd niet worden vastgesteld dat Consument wist of redelijkerwijs moest vermoeden dat deze geldbedragen afkomstig waren van een strafbaar feit. Deze gelden konden evenzeer een legale herkomst hebben, zoals bijvoorbeeld een terugstorting van de belastingdienst.
- Consument merkt op dat hij op 6 juli 2007 bij de politie aangifte heeft gedaan van ontdekking van pinpasfraude. Op 28 april 2007 heeft Consument immers ontdekt dat zijn bankpas was verdwenen uit zijn jaszak. Op dinsdag 20 maart 2007 had Consument zijn bankpas voor het laatst gebruikt bij een gokpaleis en opgeborgen in zijn jaszak. Uit bankafschriften heeft Consument opgemaakt dat in de tussenliggende periode er diverse bedragen op zijn bankrekening waren bijgeschreven en ook weer direct waren opgenomen. Consument is niet bekend met de betrokken personen en weet ook niet waarom de bedragen waren overgemaakt.
- Consument acht het meest kwalijke aan de gang van zaken dat, nu gebleken is dat uit de aangifte van de betrokken personen nimmer enige strafrechtelijke vervolging jegens hem is voortgevloeid, Aangeslotene toch is overgegaan tot het opnemen van zijn persoonsgegevens in het EVA-registratiesysteem. Volgens bestendige jurisprudentie is de enkele omstandigheid dat tegen een verdachte, na onderzoek, geen strafrechtelijke vervolging heeft plaatsgehad, reeds voldoende grond om over te gaan tot schrapping van de persoonsgegevens uit het EVA-registratiesysteem, aldus Consument. Voorts heeft Aangeslotene alvorens tot registratie over te gaan, Consument ook niet in de gelegenheid gesteld zijn kant van het verhaal over het

voetlicht te brengen. Gelet op de verstrekkende gevolgen welke aan de opname zijn verbonden, was het correct geweest als Consument in de gelegenheid was gesteld mondeling te reageren. Aangeslotene heeft deze mogelijkheid nooit geboden.

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

- Aangeslotene is van mening dat de persoonsgegevens van Consument destijds terecht zijn opgenomen in het EVA-registratiesysteem en meer specifiek in het EVR, met inachtneming van het Protocol "Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen". Gelet op de besproken omstandigheden was er sprake van een ernstige verdenking van een strafbaar feit, te weten schuldwitwassen.
- Door Aangeslotene is vastgesteld dat Consument een viertal bedragen op frauduleuze wijze heeft verworven. Bij gebrek aan enigerlei op iets anders duidende aannemelijke verklaring moet worden geconcludeerd dat Consument zelf drie bedragen vervolgens van zijn bankrekening heeft gehaald en aldus ervan gebruik heeft gemaakt. Het vierde bedrag werd door Aangeslotene tijdig gestorneerd ten gunste van de benadeelde.
- Wat betreft de politieaangifte van Consument van vermeende pinpasfraude merkt Aangeslotene op dat het iedere geloofwaardigheid en onderbouwing mist dat Consument de bankpas in zijn jaszak heeft gedaan en deze verder meer dan een maand niet zou hebben gemist. Daargelaten dat het bewaren van de pas in een jaszak een buitengewoon onzorgvuldige manier van bewaren is, zijn de stellingen van Consument in dit kader niet plausibel. Aangeslotene voegt daaraan toe dat het in de wereld van de money mules, zijnde de begunstigden van frauduleus onttrokken bedragen, gebruikelijk is geworden dat zij zelf aangifte doen.
- Tot slot stelt Aangeslotene dat Consument zich pas eind 2009 bij haar heeft gemeld met betrekking tot de opname in het EVR. Blijkbaar had Consument voor die tijd geen enkele last van de opname. In haar brief van 16 november 2009 heeft Aangeslotene Consument gewezen op de mogelijkheid een rekening bij een bank te houden conform de weg die het NVB Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten biedt. Consument heeft daar echter geen gebruik van gemaakt.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht. Meer specifiek is er gesproken over bestaande alternatieven – ook bij Aangeslotene – om ondanks de opname in het EVA-registratiesysteem een bankrekening met beperkte mogelijkheden te kunnen openen. Consument was daarvan niet op de hoogte. Hem zou enkel zijn voorgehouden dat er geen mogelijkheden waren, waardoor hij jarenlang is gedupeerd.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 Aangeslotene heeft medio 2007 de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zowel het interne- als het externe verwijzingsregister van het EVA-registratiesysteem. De werking van deze registers is neergelegd in het Protocol

"Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen" (hierna: het Protocol). Het Protocol voorziet erin dat gedragingen van (rechts-)personen die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van financiële instellingen worden vastgesteld in een register. Daarbij dienen uiteraard de belangen van de betrokkene op een goede wijze te worden beschermd. De criteria voor opname in het externe verwijzingsregister zijn vermeld in artikel 6.2 van het Protocol.

4.2 De Commissie is van oordeel dat aan de criteria van artikel 6.2 van het Protocol in dit geval is voldaan.
Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen door partijen ter hoorzitting is toegelicht, stelt de Commissie vast dat in april 2007 de bankrekening van Consument vier keer door middel van frauduleuze overschrijvingen is gecrediteerd, waarna drie geldbedragen vervolgens met behulp van de bankpas en de pincode van Consument zijn opgenomen. Het vierde bedrag kon tijdig door Aangeslotene worden gestorneerd ten gunste van de benadeelde. De Commissie kan zich gelet op deze omstandigheden vinden in de door Aangeslotene gemaakte proportionaliteitsafweging die heeft geleid tot opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVA-registratiesysteem. Voor Aangeslotene waren er immers voldoende aanwijzingen dat de financiële belangen van haar organisatie werden bedreigd en dat Consument daarbij betrokken was als een zogenaamde money mule. Ondanks dat Consument heeft geageerd tegen de geopperde verdenkingen is hij naar het oordeel van de Commissie er niet in geslaagd om tegen de door Aangeslotene ingebrachte omstandigheden aannemelijk te maken dat hij niet bekend was met de bijschrijvingen op zijn bankrekening en de daarop volgende opnames van de bedragen.

- Evenmin is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument kwalijk heeft gehandeld door direct over te gaan tot registratie zonder Consument vooraf in de gelegenheid te stellen een nadere toelichting te verstrekken omtrent de gang van zaken. Een directe opname in de registers mocht in de lijn van het genoemde Protocol prevaleren. Dat geldt in het bijzonder nu achteraf, zoals overwogen, Consument de door Aangeslotene ingebrachte omstandigheden niet voldoende geloofwaardig heeft ontzenuwd.
De Commissie verwerpt het beroep op de volgens Consument "bestendige jurisprudentie". Daargelaten dat slechts is gesteld en niet is aangetoond dat in dit geval geen strafrechtelijke vervolging heeft plaatsgevonden, volgt uit de jurisprudentie waarop Consument zich beroept niet dat dat standaard tot schrapping van de persoonsgegevens uit het EVA-systeem zou moeten leiden.

4.3 Resumerend is de Commissie van oordeel dat er voor Aangeslotene in 2007 voldoende reden was om een opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVA-registratiesysteem (ook proportioneel) te rechtvaardigen.

4.4 Het voorgaande daargelaten, merkt de Commissie op dat het valt te betreuren dat Aangeslotene geen goede voorlichting aan Consument heeft gegeven over eventueel andere alternatieven voor het openen van een rekening met beperkte mogelijkheden, hetgeen wel van haar als financiële dienstverlener verwacht had mogen worden.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.