

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0379
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 september 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen 'de bank'
Datum uitspraak : 15 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in de interne en externe verwijzingsregisters (hierna: de registers) voor de duur van 8 jaar. De bank is hiertoe overgegaan omdat een bankrekening op de naam van de consument is gebruikt voor (het faciliteren van) fraude. De consument vordert dat de bank de registraties uit de registers verwijdert. De commissie ziet hier geen aanleiding voor en oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument terecht heeft geregistreerd en dat de registraties in zowel de interne als de externe registers mogen worden gehandhaafd. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 15 april 2021 behandeld op een hoorzitting. De consument heeft via een videoverbinding deelgenomen aan de hoorzitting. Namens de bank waren in persoon aanwezig de heer [naam 1] en mevrouw mr. [naam 2].

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in de registers. De consument stelt dat dit ten onrechte is gebeurd. Zij vordert dat de registraties worden verwijderd uit de registers. De consument heeft daartoe gesteld dat zij slachtoffer is van identiteitsfraude en dat iemand op haar naam een bankrekening (hierna: de bankrekening) bij de bank heeft geopend. Zij was dus niet betrokken bij en had geen wetenschap van het feit dat er frauduleuze handelingen hadden plaatsgevonden met de bankrekening. Ook de contactgegevens die de bank van de consument in het systeem had geregistreerd, zijn niet van haar.

3. Beslissing

De vordering van de consument om haar persoonsgegevens uit de registers te verwijderen wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

1. De commissie gaat uit van de volgende vaststaande feiten. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in de registers omdat een bankrekening die op haar naam stond betrokken was bij fraude. Op de bankrekening is een bedrag van € 5.008,00 bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig van fraude/oplichting. Vervolgens is een bedrag van € 2.000,00 van de bankrekening opgenomen.
2. De consument heeft gesteld de rekening niet zelf te hebben geopend en dat iemand er in is geslaagd om een bankrekening op haar naam te openen zonder dat zij daar weet van had. Zij ontkent te zijn betrokken bij de fraude.
3. Deze verklaring vindt de commissie niet aannemelijk. Vaststaat dat de bankrekening bij de bank online is geopend door middel van afgeleide identificatie. Om online klant te kunnen worden is voor de identificatie en de verificatie van de klant het volgende vereist. Er moet (1) een scan van het identiteitsbewijs van de klant wordt gemaakt/geüpload en (2) € 0,01 worden overgemaakt van een bestaande bankrekening van de klant.
4. De bank heeft tijdens de hoorzitting laten zien dat er een scan van het identiteitsbewijs van de consument in haar systeem is vastgelegd. De consument heeft bevestigd dat dit haar identiteitsbewijs is. Ook heeft zij verklaard dat haar identiteitskaart niet uit haar bezit is geweest. Verder is tijdens de hoorzitting vastgesteld dat er € 0,01 van de bestaande ING bankrekening van de consument is overgemaakt naar de bank voor de klantverificatie.
5. Voor het overmaken van bedragen van de ING bankrekening van de consument is het noodzakelijk dat degene die € 0,01 heeft overgemaakt naar de bankrekening bij de bank, beschikte over de persoonlijke codes van de ING bankrekening van de consument. Omdat de consument geen aannemelijke verklaring heeft gegeven voor het feit dat iemand de beschikking had over de strikt geheime codes van de ING bankrekening, gaat de commissie er vanuit dat zij haar medewerking moet hebben verleend aan degene die de bankrekening op haar naam heeft geopend. Deze rekening is uiteindelijk gebruikt om er frauduleus verkregen bedragen op te storten en om deze gelden wit te wassen.

6. Dit leidt tot de conclusie dat er jegens de consument sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan schuldwitwassen (in de zin van het fungeren als geldezel) en de registraties derhalve zijn toegestaan.
7. Gelet op het vorenstaande oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is zij wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.