

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0402
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden
en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 november 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 21 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Gebeurtenissenadministratie. IVR. Incidentenregister. EVR. Een klant van een andere bank is middels WhatsApp-fraude ertoe bewogen geld over te maken naar de bankrekening van de consument. De bank verdenkt de consument ervan als geldezel te hebben gefungeerd. De persoonsgegevens van de consument zijn door de bank opgenomen in de interne en externe registers voor de duur van 8 jaar, daarnaast is zijn bankrekening beëindigd. De consument heeft hiertegen geprotesteerd en gevorderd dat de bank zijn persoonsgegevens uit de registers verwijdert dan wel de registratieduur verkort, de bancaire relatie herstelt en zijn proceskosten vergoedt. De commissie is van oordeel dat gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen in de registers en de bancaire relatie heeft mogen beëindigen. Voor het verkorten van de duur van de registraties heeft de commissie geen aanleiding gezien. De vordering van de consument is afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 21 april 2021 behandeld op een digitale hoorzitting. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

Beide partijen hebben tijdens de digitale hoorzitting verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. In de avond van 10 april 2020 heeft de bank bericht ontvangen van de bank van het slachtoffer van WhatsApp-fraude dat de bankrekening van de consument is opgegeven als begunstigderekening. De bank van het slachtoffer heeft de overboeking tegengehouden en het slachtoffer heeft aangifte gedaan van oplichting. Naar aanleiding van dit bericht heeft de bank de rekening en de betaalpas van de consument geblokkeerd.

Vlak daarna is getracht geld van de rekening op te nemen bij een geldautomaat in Amsterdam met gebruikmaking van de betaalpas en het intoetsen van de juiste pincode. Dit kon door de blokkade geen doorgang vinden. Op 14 juli 2020 heeft de bank de consument bericht dat ze hem verdenkt van fraude en zijn gegevens zal opnemen in het Interne Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van 8 jaar. De bank heeft tevens de bancaire relatie beëindigd. Voor de consument is een basisbetaalrekening geopend. Consument heeft geprotesteerd tegen de handelwijze van de bank en iedere betrokkenheid bij fraude ontkent. Hij heeft zich bij Kifid beklagd over de registratie en de beëindiging van de bancaire relatie en heeft gevorderd dat zijn gegevens uit de registers worden verwijderd dan wel de registratieduur wordt verkort, dat de bancaire relatie wordt hersteld en zijn proceskosten worden vergoed.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank op onjuiste gronden tot de registratie van de persoonsgegevens van de consument is overgegaan voor de duur van 8 jaar en de bancaire relatie heeft beëindigd. De vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in discussie is dat de betaalrekening op naam van de consument is gebruikt voor het plegen van WhatsApp-fraude maar is de vraag of de consument daarbij betrokken is geweest. Dit dient te worden beoordeeld aan de hand van de daarvoor geldende maatstaf. Gelet op de door de bank gestelde feiten en omstandigheden en de niet of onvoldoende weerspreking daarvan door de consument acht de commissie dat de maatstaf daarvoor is gehaald. Er is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan het fungeren als geldezel door de consument waarbij zijn bankrekening is gebruikt om frauduleus verkregen geld op te ontvangen. De limieten van de betaalpas zijn op de dag dat de WhatsApp-fraude heeft plaatsgevonden verhoogd naar € 10.000,- via het mobielbankieren van de consument; er is daarna met de pas betaald bij een tankstation welke transactie door de consument niet is betwist; er is een nieuwe telefoon aan de betaalrekening gekoppeld waarvan consument op zijn telefoon een alert heeft ontvangen; het saldo op de rekening is gecheckt met gebruikmaking van de pas en de juiste pincode; de overboeking door het slachtoffer is tegengehouden door de bank van het slachtoffer en de rekening is geblokkeerd voordat het geld op de rekening opgenomen kon worden. Hier is wel een poging toe gedaan vlak na de blokkade met gebruik van de pas en de juiste pincode bij een geldautomaat in Amsterdam. De consument heeft aangegeven dat hij per abuis zijn limieten naar € 10.000,- heeft verhoogd en dat hij zijn pincode bij zijn bankpas bewaarde en beide moet zijn verloren waarna een derde misbruik heeft gemaakt van zijn gegevens. De consument heeft de pas echter niet als verloren opgegeven.

Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niets naar voren gebracht dat zijn betrokkenheid bij de fraude kan ontzenuwen. De gebeurtenissen passen binnen de modus operandi van fraudeurs en geldezels. Van dit laatste gaat de commissie ook uit, nu de consument niet heeft kunnen ontkrachten dat hij op enige wijze bij de fraude betrokken is geweest. Alhoewel de commissie begrijpt dat met name aan de externe registratie voor de consument nadelige gevolgen kleven, is zij van oordeel dat de bank een groot belang heeft bij het opnemen van zijn gegevens in de registers. De consument heeft onvoldoende aangevoerd om tot een verkorting van de registratieduur te komen. In het geval de omstandigheden van de consument in de toekomst wijzigen, met daadwerkelijke problemen van de registratie als gevolg staat het hem vrij de bank te benaderen met het verzoek de registratuur te heroverwegen.

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.