

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0432
(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 januari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 22 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Vastlegging mondelinge uitspraak. De bank heeft de consument vanwege betrokkenheid bij frauduleuze handelingen met haar betaalrekening geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van vier jaar. Ook heeft de bank de bankrelatie beëindigd. De consument kan zich hiermee niet verenigen en verzoekt om verwijdering van de geregistreeerde gegevens en herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de bank in dit geval niet heeft voldaan aan de opnamecriteria voor registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De bankrelatie hoeft niet te worden hersteld. De vordering wordt (gedeeltelijk) toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 22 april 2021 behandeld op een hoorzitting. Aanwezig was de consument, samen met haar vertegenwoordiger mevrouw mr. T.T.H.M. Bruers, advocaat. De bank was eveneens aanwezig.

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

2. Klacht

De consument heeft aan een schoolvriend toestemming gegeven om een aantal bedragen op haar betaalrekening bij de bank te laten bijschrijven. Bij brief van 12 mei 2020 heeft de bank aan de consument meegedeeld dat haar betaalrekening betrokken is bij internetoplichting en het voeren van oneerlijke handelspraktijken. Voorts staat in de brief vermeld dat de betaalrekening is geblokkeerd en dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor de duur van vier jaar. De bank heeft de betaalrekening per 9 juli 2020 opgeheven.

De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld om de bancaire relatie met haar te herstellen. Daarnaast vordert zij dat haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het IVR.

3. Beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR moet doorhalen. De commissie wijst voor het overige de vordering van de consument af.

4. Gronden voor de beslissing

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in het IVR geregistreerd, omdat de bank van mening is dat de consument betrokken is bij fraude en belastingontduiking. De commissie volgt de bank hierin niet. Naar het oordeel van de commissie is op basis van de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting niet gebleken dat de consument heeft meegewerkt aan de door de bank gestelde strafbare feiten. Het voorgaande betekent dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet voldoet aan de maatstaf, dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat betekent dat de bank verplicht is de persoonsgegevens van de consument uit het IVR te verwijderen. Ook de Gebeurtenissenadministratie van de bank mag geen blijk geven dat de consument heeft meegewerkt aan fraude en belastingontduiking.

De bank heeft de relatie met de consument opgezegd op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden. Gezien de hiervoor onder 2. genoemde feiten en omstandigheden kan de opzegging naar het oordeel van de commissie niet worden aangemerkt als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Het handelen van de consument, wellicht niet opzettelijk maar wel naïef en onwetend, heeft bijgedragen aan strafbare feiten gepleegd door derden. Dit heeft begrijpelijkerwijs geleid tot een vertrouwensbreuk met de bank. Haar belang bij voortzetting van de relatie is onvoldoende zwaarwegend, zeker nu zij ook bij een andere bank een rekening kan openen. De bank is dan ook niet verplicht tot herstel van de relatie met de consument.

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.