

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0450
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. M.C.M. van Dijk, leden en
mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 december 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 28 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Registraties. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van 8 jaar geregistreerd in de interne en externe verwijzingsregisters. De bank is hiertoe overgegaan omdat de bankrekening van de consument is gebruikt om gelden op te storten die afkomstig zijn van oplichting. De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister verwijdert. De commissie ziet hier geen aanleiding voor en oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument terecht heeft geregistreerd en dat de registratie in het Extern Verwijzingsregister mag blijven staan. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 28 april 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. T.M. ten Velde, advocaat en een tolk. Namens de bank zijn verschenen, mr. [naam 1], mr. [naam 2] (digitaal via Teams) en mevrouw [naam 3].

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 interne en externe verwijzingsregisters (hierna: de registers). De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister verwijdert. Hij heeft niets te maken met de frauduleuze overboeking op zijn rekening. Volgens de consument gaat de bank er ten onrechte aan voorbij dat hij zijn bankpas, die hij tezamen met de pincode bewaarde, is verloren. Van betrokkenheid bij fraude is dan ook geen sprake. Dat derden erin zijn geslaagd om misbruik te maken van zijn bankrekening en de bankpas is onfortuinlijk, maar dat maakt niet dat sprake is geweest van opzet en/of fraude.

3. Beslissing

De vordering van de consument om zijn persoonsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister te verwijderen wordt afgewezen. Dat betekent dat de bank de registratie mag handhaven.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie gaat uit van de volgende vaststaande feiten.

1. De consument hield een betaalrekening (hierna: de bankrekening) aan bij de bank. Aan de bankrekening was een bankpas gekoppeld. Daarbij hoorde een strikt persoonlijke en vertrouwelijke pincode. De consument maakte gebruik van de Mobiel Bankieren App (hierna: de app) van de bank. Verder is uit rekeningafschriften gebleken dat de consument frequent gebruik maakte van de bankrekening. De consument heeft gesteld dat hij de pincode bij de bankpas bewaarde.
2. Op 5 juni 2020 om 15:31 uur werd een nieuwe telefoon (iPhone van [X]) aan de bankrekening gekoppeld. De consument heeft tijdens de hoorzitting bevestigd dat dit zijn telefoontoestel is. Naar aanleiding van deze koppeling heeft de bank een pushbericht en een sms-bericht naar de consument verzonden:

"Gelukt, u heeft een nieuwe telefoon of tablet gekoppeld aan uw betaalrekening. Herkent u dit niet? Voorkom fraude en bel ons meteen op 0900-0024."

3. Op 18 juni 2020 om 17:18 uur werd de opnamelimiet van de bankpas van de consument *tijdelijk* verhoogd van € 1.000,- naar € 10.000,-. Dit is gebeurd met de mobiele telefoon van de consument. De limietverhoging was geldig van 18 juni 2020 tot en met 23 juni 2020. Tijdens de hoorzitting heeft de consument desgevraagd verklaard dat de opnamelimiet, op zijn verzoek, door één van zijn kinderen is verhoogd. De consument heeft hiervoor geen specifieke reden gegeven en verklaard dat dit "voor de zekerheid" was.
4. Op 19 juni 2020 om 16:18 uur werd een nieuwe telefoon (iPhone van OY) aan de rekening gekoppeld. De bank heeft wederom een pushbericht en een sms-bericht verzonden (zie punt 2 hiervoor). Dit telefoontoestel, dat niet van de consument is, werd niet door hem herkend. Op de vraag van de commissie waarom hij niet heeft gereageerd op het push- en sms-bericht van de bank heeft hij geantwoord dat hij dat bericht (mogelijk) niet goed heeft begrepen.

5. Op 22 juni 2020 hebben de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden:

tijdstip	handeling
18:55	contante opname van € 20,- met de bankpas van de consument;
18:55	ingelogd op de bankrekening met de iPhone van OY;
19:19	de benadeelde van de fraude heeft een bedrag van € 9.899,12 overgemaakt naar de bankrekening van de consument;
19:22	preventieve blokkade van de bankpas van de consument door de bank;
19:30	<i>poging(en)</i> om met de bankpas van de consument bedragen in contanten op te nemen (niet gelukt).

6. Op 1 juli 2020 heeft de bank de consument per brief laten weten dat zij de bankrelatie opzegt en dat ze zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in de registers. Dit vanwege het feit dat er een bedrag dat van fraude afkomstig is op zijn bankrekening is bijgeschreven.
7. Op 3 juli 2020 heeft de consument een bankkantoor bezocht en verklaard dat hij zijn bankpas was verloren en niets afwist van de frauduleuze overboeking. De bank heeft de consument medegedeeld dat hij zijn bezwaar tegen de beslissing van de bank per brief moet indienen. Dit heeft de consument op 6 juli 2020 gedaan. In zijn bezwaarschrift heeft de consument verklaard dat hij de bankpas tijdens het uitgaan op 21/22 juni 2020 is verloren. Bij het indienen van de klacht bij Kifid heeft de consument zijn eerdere verklaring aangevuld en gesteld dat hij de pincode bij de bankpas bewaarde.
8. De commissie is van oordeel dat de consument betrokken is geweest bij oplichting/fraude dan wel schuldwitwassen. Hij heeft zich als een zogenoemde geldezel laten inzetten. De commissie zal hierna de omstandigheden opsommen die voor haar oordeel van belang zijn:
- De consument heeft gesteld dat hij de bankpas en de pincode bij elkaar bewaarde. Naar de commissie begrijpt, deed de consument dit omdat hij de pincode niet kon onthouden. De commissie vindt deze door de consument gegeven verklaring niet geloofwaardig. Uit de rekeningoverzichten volgt dat hij de bankpas vrijwel dagelijks gebruikte. Het is bij het betaalgedrag dat de consument vertoonde niet aannemelijk dat hij voor iedere transactie die hij met de bankpas verrichtte, op een briefje moest kijken om na te gaan wat de pincode was.
 - De consument heeft een paar dagen voor de fraude de limiet voor contante opnames met de bankpas verhoogd, zonder dat daarvoor een specifieke aanleiding was. De verklaring van de consument dat hij dat “voor de zekerheid” door één van zijn kinderen zou hebben laten doen, is onvoldoende en te vaag. Deze limietverhoging was namelijk tijdelijk en precies lang genoeg om de fraude te kunnen laten slagen.
 - Om een nieuw toestel te kunnen koppelen aan een betaalrekening, zijn het bezit van de bankpas en kennis van de pincode vereist. Het staat vast dat de ‘telefoon van OY’ op 19 juni 2020 aan de bankrekening is gekoppeld.

Op dat moment had de consument de bankpas en de pincode echter nog in zijn bezit. Volgens zijn eigen verklaring is hij deze, een paar dagen later, tijdens het uitgaan op 21/22 juni 2020 kwijtgeraakt. Nu de consument op 19 juni 2020 de bankpas en de pincode nog niet was verloren, is er geen aannemelijke verklaring voor het feit hoe iemand erin heeft kunnen slagen om de ‘telefoon vanOY’ aan de bankrekening te koppelen. De commissie houdt het er dan ook voor dat het niet anders kan dan dat de consument de bankpas en de pincode aan derden ter beschikking heeft gesteld.

- De bank heeft de consument via een push- en sms-bericht laten weten dat er een nieuw telefoontoestel aan de bankrekening was gekoppeld. De consument heeft daarop niet gereageerd, naar eigen zeggen omdat hij het bericht niet goed heeft begrepen. De commissie gaat hier niet in mee. In dit geval heeft de bank twee berichten naar de consument verzonden. De commissie meent dat in zo’n geval een bepaalde mate van alertheid mocht worden verwacht. Het is waarschijnlijk dat de ‘telefoon vanOY’ een belangrijke rol heeft gespeeld bij de poging om de fraude te laten slagen. Dit leidt de commissie af uit het feit dat er, vlak voordat het frauduleuze bedrag op de bankrekening werd bijgeschreven, met dit toestel was ingelogd op de bankrekening. Dit toestel werd vermoedelijk gebruikt om de rekening mee in de gaten te houden.
 - De consument heeft niet meteen openheid van zaken gegeven. Hij heeft zijn verklaring een aantal malen aangevuld. Zo heeft de consument zich op 3 juli 2020 voor het eerst bij de bank gemeld met de mededeling dat hij de pas is verloren. Op dat moment had de bank de consument echter al geïnformeerd over het feit dat zij de bankrelatie opzegt en dat ze zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in de registers. Vervolgens heeft hij zijn verklaring over wat er gebeurd is aangevuld. In een schriftelijke verklaring van 6 juli 2020 heeft de consument geschreven dat hij de bankpas op 21/22 juni 2020 tijdens het uitgaan is verloren. Bij het indienen van de klacht bij Kifid heeft de consument voorts aangegeven dat hij de pincode bij de bankpas bewaarde.
9. Een aantal van de hiervoor genoemde gebeurtenissen, zoals het verlies van de bankpas en de pincode, het zonder aanleiding (tijdelijk) verhogen van de opnamelimiet en het niet eerder melden van het verlies van de bankpas, past bij de werkwijze, dan wel het gedragspatroon van personen die fungeren als ‘geldezers’¹ en kan worden gezien als een voorbereidingshandeling voor het ontvangen van gelden afkomstig uit een misdrijf.
10. De hiervoor onder punt 8. geschetste omstandigheden tezamen maken dat de commissie van oordeel is dat er jégens 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 dat de registraties derhalve zijn toegestaan.

¹ Zie overweging 3.8 van de volgende uitspraak van de geschillencommissie: 2021-0341. Deze uitspraak is te vinden in het uitsprakenregister van de website van het Kifid.

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.