

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0435  
(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden  
en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 januari 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 22 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 voor de duur van 8 jaar. De bank is hiertoe overgegaan omdat de bankrekening van de consument is gebruikt om gelden op te storten die afkomstig zijn van diefstal. De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit eerdergenoemde 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 blijven staan. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Mondelinge behandeling**

De zaak is op 22 april 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 het Extern Verwijzingsregister, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: de registers). De consument stelt zich op het standpunt dat er sprake is van een ongelukkige samenloop van omstandigheden waardoor zijn pincode en de bankpas in handen van een derde zijn geraakt. Hij heeft gesteld dat hij direct contact had opgenomen met de bank toen hij ontdekte dat er bedragen op zijn bankrekening waren bijgeschreven die hij niet herkende. De consument stelt dat hij slachtoffer is en geen dader. Zijn persoonsgegevens moeten daarom uit de registers worden verwijderd.

### **3. Beslissing**

De vordering van de consument om zijn persoonsgegevens uit de registers te verwijderen wordt afgewezen. Dat betekent dat de bank de registraties mag laten staan.

### **4. Gronden voor de beslissing**

De commissie gaat uit van de volgende vaststaande feiten.

1. Op 9 juli 2019 hebben op de bankrekening van de consument de volgende gebeurtenissen plaatsgevonden:
  - a. Om 14:52 uur heeft de consument een bedrag van € 220,00 bij een geldautomaat opgenomen. Het banksaldo bedroeg na de opname € 4,29.
  - b. Om 20:33 uur is de opnamelimiet voor contante opnames van de bankrekening verhoogd naar € 5.000,00.
  - c. Vervolgens is in totaal (in verschillende overboekingen) een bedrag van € 4.938,34 op de bankrekening van de consument bijgeschreven.
  - d. Na ontvangst van voornoemd bedrag is om 21:25, 21:34 en 21:42 uur in delen een bedrag van € 4.900,00 in contanten opgenomen met de bankpas en de pincode van de consument.

Het bedrag dat op de rekening was bijgeschreven is afkomstig van een rekening waarvan de bankpas en de pincode zijn gestolen.

2. Op 18 juli 2019 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dat gesprek heeft de consument gemeld dat hij een week eerder zijn bankpas was verloren.
3. De commissie heeft vastgesteld dat de consument tot aan 9 juli 2019 dagelijks betalingen heeft gedaan met de bankpas. Vervolgens wordt de bankpas negen dagen niet gebruikt. Het verlies van de bankpas wordt door de consument op 18 juli 2019 aan de bank gemeld.
4. Tijdens de hoorzitting heeft de consument verklaard dat hij om medische redenen een roerige tijd achter de rug heeft. De consument heeft door deze omstandigheden geen gebruik kunnen/hoeven maken van de bankpas en miste deze in de periode na 9 juli 2019 dan ook niet. De consument is van mening dat hij de onbekende transacties direct heeft gemeld nadat hij deze had opgemerkt.
5. De commissie overweegt dat de consument dit argument voor het eerst tijdens de hoorzitting naar voren heeft gebracht en dat hij daarvoor geen onderbouwing en/of bewijs heeft aangedragen, terwijl hij voldoende gelegenheid heeft gekregen om in de schriftelijke fase dit standpunt in te nemen en daarvoor onderbouwing en bewijs aan te dragen.

Omdat de consument zijn de stelling onvoldoende heeft onderbouwd, zal de commissie dit argument niet meenemen in haar oordeel.

6. De commissie vindt het opvallend dat de consument vlak voordat hij de bankpas verloor, een bedrag van € 220,00 van de rekening opnam. Dit was nagenoeg het gehele beschikbare saldo op de bankrekening en het bedrag dat maximaal kon worden gepind. Daar komt bij dat deze contante opname afweek van het 'normale' betalingsgedrag van de consument, zoals dat blijkt uit het overgelegde betaaloverzicht. Naar het oordeel van de commissie wijst deze handeling erop dat de consument moet hebben gedacht en/of geweten dat er iets met zijn bankrekening stond te gebeuren en dat hij daarom zijn rekening heeft 'leeggehaald'. Deze gebeurtenis past bij de werkwijze, dan wel het gedragspatroon<sup>1</sup> van personen die fungeren als 'geldezers' en kan worden gezien als een voorbereidingshandeling voor het ontvangen van gelden afkomstig uit een misdrijf.
7. Deze twee omstandigheden (het leeghalen van de bankrekening en het pas na een week opmerken van het verlies van de pas) maken dat de commissie van oordeel is 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 geldezer) en dat de registraties derhalve zijn toegestaan.

*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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>1</sup> <https://www.kifid.nl/judgement/uitspraak-2021-0341/> alinea 3.8