

## **Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0600 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 december 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 28 juni 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

### **Samenvatting**

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in verschillende registers, omdat de consument volgens de bank als geldezel opgetreden heeft. De consument heeft zich beklagd over de registratie van haar gegevens in het Extern Verwijzingsregister (EVR). De commissie is van oordeel dat de persoonsgegevens van de consument terecht zijn opgenomen in het EVR. De duur van de registratie is echter niet proportioneel en moet worden verkort naar zes jaar. Gelet hierop wordt de vordering tot een tegemoetkoming in de proceskosten van de consument toegewezen.

### **1. Mondelinge behandeling**

De zaak is op 28 juni 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. M. Rasterhoff, advocaat. De ouders van de consument namen eveneens deel aan de zitting, door middel van een videoverbinding. Ook de bank was aanwezig.

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

### **2. Klacht**

De consument is het er niet mee eens dat de bank haar persoonsgegevens geregistreerd heeft in het EVR. De consument weet dat zij haar betaalpas, pincode en inloggegevens voor internetbankieren niet had moeten afstaan, maar zij wist naar eigen zeggen niet dat deze producten gebruikt zouden worden voor het ontvangen van crimineel geld. Van te voren heeft zij zich dit niet gerealiseerd. Bovendien heeft zij zelf flink schade geleden als gevolg van de gebeurtenissen. Zij heeft haar eigen spaargeld verloren en haar relatie met haar ouders heeft een deuk opgelopen. Bovendien heeft zij geprobeerd de schade te beperken, door haar betaalpas te blokkeren en heeft zij zelf contact opgenomen met de politie over de gebeurtenissen.

Ten slotte is er geen sprake van herhalingsgevaar, omdat de consument gesteund wordt door haar ouders. Onder andere doordat haar moeder sinds de gebeurtenissen haar financiën beheert.

De consument heeft zich verder beklaagd over de klachtenprocedure. De bank heeft aanvankelijk slechts beperkte informatie verstrekt, de duur van de afhandeling van de klacht was lang en de bank weigerde een persoonlijk gesprek met de consument te voeren.

Primair vordert de consument dat haar gegevens uit het EVR worden verwijderd. Subsidiair vordert zij dat de duur van de registratie wordt verkort. Daarnaast heeft zij om een tegemoetkoming in haar proceskosten verzocht.

### **3. Beslissing**

Binnen vier weken na de dag van de uitspraak dient de bank:

- de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het EVR te verkorten naar zes jaar en
- een bedrag van € 800,- aan de consument te vergoeden, in verband met haar proceskosten.

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

#### *De verkorting van de registratieduur*

Voor de commissie staat vast dat de consument als geldezel opgetreden heeft ten behoeve van de fraude, wat inhoudt dat haar betaalrekening gebruikt is voor de ontvangst van frauduleus geld. Er zijn voldoende elementen die duiden op geldezelgedrag. Daarom hoeft de bank de persoonsgegevens van de consument niet uit het EVR te verwijderen.

In het kader van de proportionaliteit van de duur van de registratie, is het volgende opgemerkt. De commissie heeft oog voor de argumenten van de bank. Zo heeft de bank benadrukt dat er nog enkele discrepanties bestaan in de verklaring van de consument, zij heeft nog steeds het gevoel dat de consument niet het achterste van haar tong heeft laten zien. Daarnaast rekent de bank het de consument aan dat zij zelf contact gezocht heeft met de persoon aan wie zij haar bankgegevens afgestaan heeft, omdat zij geld nodig had. Ze wist dus dat ze iets discutabels deed. De bank heeft verder aandacht gevraagd voor de gevolgen voor het slachtoffer van de fraude die mede door toedoen van de consument € 9.900,- verloren heeft. Anderzijds weegt de commissie mee hoe de consument zich tijdens de hoorzitting gedroeg. Zij wekte de indruk dat zij haar lesje geleerd heeft en zich schaamt. Bovendien heeft de relatie met de ouders van de consument een knauw opgelopen en voert de moeder van de consument een soort van bewind over de basisbankrekening van de consument. Het is fijn dat de ouders betrokkenheid tonen.

Bovendien heeft de consument forse schade opgelopen omdat ook haar eigen rekening voor € 2.300,- is leeggehaald. Zij is nu negentien jaar oud en is bezig met haar universitaire opleiding, zodat zij nu niet veel hinder ondervindt van de registratie van haar persoonsgegevens, deze blijft daarom grotendeels in stand. Indien de omstandigheden in de toekomst wijzigen, kan de consument zich opnieuw tot de bank wenden met een verzoek tot heroverweging van de registratieduur.

Tot slot begrijpt de commissie dat de consument zich erover beklaagd heeft dat de bank niet met haar in gesprek wilde gaan. De bank heeft gesteld dat zij pas een gesprek wilde als de consument openheid van zaken zou geven. Daarnaast leek de bank een gesprek onder begeleiding van de commissie waardevoller. De commissie begrijpt ook deze argumenten van de bank, maar zou anderzijds altijd een gesprek of hoorzitting willen voeren in situaties zoals deze. Het feit dat de bank niet in een eerdere fase in gesprek gegaan is met de consument, heeft echter geen invloed op de uitkomst van de klacht gehad.

#### *De proceskostenvergoeding*

Omdat de vordering van de consument op het gebied van de registratie gedeeltelijk is toegewezen, komt de consument een vergoeding toe voor de juridische kosten die zij tijdens de procedure bij Kifid gemaakt heeft. De hoogte van de vergoeding is vastgesteld op basis van het document 'Liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies'. Gelet op het feit dat de toegewezen vordering niet in een geldswaarde is uit te drukken, is aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak.<sup>1</sup>

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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> Zie in gelijke zin Kifid GC 2020-264.