

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-010  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 juni 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen:  
de Bank  
Datum uitspraak : 7 januari 2015  
Aard uitspraak : Niet-bindend

**Samenvatting**

Beleidswijziging bank waardoor gemachtigde via eigen internetbankieren-account inzage in rekening van consument heeft gekregen. Bank had consument daarover tevoren niet geïnformeerd, zodat de Commissie de klacht gegrond heeft verklaard. Omdat consument geen schade heeft geleden door het nalaten van de bank, heeft de Commissie geen schadevergoeding toegekend.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank
- de brief van Consument van 15 december 2015

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

**2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt reeds sedert lange tijd meerdere rekeningen aan bij de Bank. Eén van deze rekeningen betreft een rekening die voorheen liep bij de Postbank, rechtsvoorganger van de Bank. Consument heeft voor deze rekening eerder een machtiging afgegeven aan haar zoon. Conform het beleid van de Postbank destijds had haar zoon, ondanks de machtiging, geen inzage in de rekening van Consument.

2.2 Enige tijd geleden heeft Consument ontdekt dat haar zoon via zijn account bij MijnING.nl ook het saldo van haar rekening, waartoe hij is gemachtigd, kan zien.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

Consument heeft zich erover beklagd dat haar zoon via MijnING het saldo van haar rekening kan zien. Zij heeft aangevoerd dat de machtiging die zij heeft afgegeven niet in die mogelijkheid voorziet, zodat de Bank niet zonder haar toestemming inzage aan haar zoon had mogen geven. Consument verzoekt de Bank een en ander terug te draaien.

#### Verweer Bank

De Bank heeft bevestigd dat het tot voor kort niet mogelijk was voor de zoon van Consument om via MijnING.nl het saldo van haar rekening in te zien. Door een onlangs geïntroduceerde mogelijkheid binnen MijnING heeft een gemachtigde thans niet alleen toegang tot zijn eigen rekening, maar ook tot de rekening(en) waartoe hij is gemachtigd. Alhoewel dat niet in het door Consument ondertekende machtigingsformulier stond opgenomen, acht de Bank het logisch dat een gemachtigde inzage heeft in het saldo van de rekening waartoe hij is gemachtigd. De Bank erkent dat Consument tevoren niet over de wijziging is geïnformeerd en biedt haar daarvoor haar verontschuldigen aan. Desalniettemin zal de Bank de wijziging niet terugdraaien, zodat de zoon van Consument inzage blijft houden in haar rekening. Voor zover Consument dat bezwaarlijk vindt, kan zij de machtiging intrekken.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Zoals de Bank ook heeft erkend, heeft zij nagelaten Consument tevoren te informeren over de op handen zijnde wijziging, waardoor haar zoon inzage in haar rekening heeft gekregen. Consument heeft zich hierover dan ook terecht beklagd.
- 4.2 Het vorenstaande laat echter onverlet dat de Bank de vrijheid heeft haar beleid te bepalen. Dat houdt in dat zij producten en diensten die zij aanbiedt, waaronder MijnING, mag wijzigen. Niet ter discussie staat dat de Bank in dat geval haar klanten daarover dient te informeren. Van haar kan echter niet worden verlangd dat zij in een specifiek geval afwijkt van haar beleid. De Bank is daarom niet verplicht de huidige situatie terug te draaien en de zoon van Consument inzage in haar rekening te weigeren.
- 4.3 De Bank heeft Consument haar verontschuldigen aangeboden voor de gang van zaken. Consument heeft echter geen schade geleden als gevolg van het nalaten van de Bank. Voor een financiële compensatie ziet de Commissie dan ook geen aanleiding.

### **5. Beslissing**

De Commissie acht de klacht gegrond, maar kent geen schadevergoeding toe.

De uitspraak heeft de vorm van 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.