

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-379
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 augustus 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen de
Hypotheker
Datum uitspraak : 14 juni 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Tussenpersoon deelt adresgegevens Consument met eertijdse geldverstrekker die vervolgens ten behoeve van aflossing van een openstaande restschuld beslag legt op aan Consument toekomende uitkeringen uit een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Niet kan worden gezegd dat de tussenpersoon in deze concrete situatie op onrechtmatige wijze heeft gehandeld jegens Consument.

1. Procesverloop

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

- het door de advocaat van Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende door de advocaat van Consument overgelegde stukken;
- het verweerschrift van de Hypotheker;
- de reactie van de advocaat van Consument;
- de reactie van de Hypotheker.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Voorts merkt de Commissie op dat de behandeling van het geschil enige tijd is aangehouden vanwege absentie van de advocaat van Consument

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft na bemiddeling door de Hypotheker in 2003 een hypothecaire geldlening afgesloten bij een geldverstrekker. In het kader van deze financiering is Consument met een verzekeraar een beleggingsverzekering aangegaan waarvan de uit te keren waarde aan de geldverstrekker was verpand.

- 2.2 Eveneens in 2003 heeft Consument na bemiddeling door de Hypotheker een zogenoemde Woongarant Plan Inkomensbeschermer (een arbeidsongeschiktheidsverzekering) afgesloten.
- 2.3 Op enig moment heeft de geldverstrekker de hypothecaire geldlening opgeëist. De woning waarop het recht van hypotheek was gevestigd is geveild waarna een restschuld resteerde .
- 2.4 Op verzoek van de geldverstrekker is in die periode ook de beleggingsverzekering beëindigd en heeft de verzekeraar de waarde ervan aan de geldverstrekker uitgekeerd. Ook daarna was sprake van een restschuld.
- 2.5 Consument heeft de restantschuld niet voldaan.
- 2.6 In 2012 is Consument arbeidsongeschikt geraakt. Zij heeft uit hoofde van haar arbeidsongeschiktheidsverzekering in de periode van februari 2013 tot augustus 2013 recht gehad op een maandelijks uit te keren bedrag.
- 2.7 De arbeidsongeschiktheid van Consument is mede het gevolg geweest van een door haar ex-partner veroorzaakte brand in de op dat moment door haar betrokken woning.
- 2.8 Consument heeft de Hypotheker verzocht om bij vornoemde brand verloren gegane administratieve gegevens toe te zenden. Één van haar (handgeschreven) brieven dienaangaande luidt als volgt:
*Door middel van deze brief wil ik u bedanken voor de verleende informatie en tevens wil ik u vragen of het mogelijk is dat u bij [Geldverstrekker] alle gegevens opvraagt voor mij. (...)
[Adres Consument]*
- 2.9 De Hypotheker heeft het verzoek van Consument één op één doorgezet naar de eertijdse geldverstrekker en deze daarmee de adresgegevens van Consument verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert dat de Commissie haar klacht, inhoudende dat de Hypotheker in strijd met haar rechtsplicht en in strijd met het privacy- en bescherming van persoonsgegevens protocol informatie aan een derde partij heeft verstrekt waardoor Consument de uitkering uit de arbeidsongeschiktheidsuitkering niet heeft kunnen aanwenden voor levensonderhoud, gegrond verklaart alsmede vergoeding van de kosten van rechtsbijstand, begroot op € 500.

Verweer van de Hypotheker

De Hypotheker heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. *Behandelbaarheid van de klacht*

Bij reactie op de repliek van Consument heeft de Hypotheker nog aangevoerd dat de klacht niet door de Commissie kan worden behandeld wegens 'gebrek aan schijnbaar financieel belang.' De Commissie overweegt dat haar Reglement geen bepaling bevat die ertoe strekt dat klachten een dergelijk belang dienen te hebben.

Verder heeft de Hypotheker ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht opgemerkt dat met de geruime tijd die is verstreken tussen het indienen van haar verweerschrift en de reactie daarop namens Consument 'termijnen zijn overschreden die de klacht niet-ontvankelijk maken'. De Commissie is van oordeel dat er in dit geval, zoals zij in onderhavige uitspraak reeds onder het 'Procesverloop' heeft opgenomen, verschoonbare redenen waren om de klacht enige tijd aan te houden. Overigens zou een termijnoverschrijding als door de Hypotheker bedoeld niet tot 'niet-ontvankelijkheid' kunnen leiden; de klacht was immers al voorshands in behandeling genomen en tijdens de procedure ontstane vertraging vormt geen reden aan dat voorshands gegeven oordeel te tornen. De klacht is dan ook behandelbaar.

4.2. De Commissie begrijpt uit de klacht van Consument dat zij, indien de Hypotheker haar adresgegevens niet met haar voormalig geldverstrekker had gedeeld, de uitkeringen uit de arbeidsongeschiktheidsverzekering zelf had kunnen benutten en voor andere doeleinden dan het (deels) aflossen van de bij de geldverstrekker openstaande restschuld. Om die reden had Consument er belang bij dat haar adresgegevens niet bij de geldverstrekker bekend zouden geraken, opdat die geen incassomaatregelen kon instellen zoals uiteindelijk wel is gebeurd. Bij repliek heeft Consument nog te berde gebracht dat zij er op mocht vertrouwen dat de Hypotheker niet zonder toestemming privégegevens zou verstrekken aan een derde, geldverstrekker of niet, nu Consument daartoe niet een uitdrukkelijk verzoek heeft gedaan, noch impliciet heeft aangegeven er geen bezwaar tegen te hebben.

4.3. De Commissie is zich bewust van het belang van het zorgvuldig omgaan door financiële dienstverleners met klantgegevens. In dit geval ligt de vraag ter beoordeling voor of de Hypotheker onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument door richting de voormalig kredietverstrekker persoonlijke informatie, namelijk de adresgegevens, van Consument, door te geven.

4.4. De Commissie stelt vast dat met het doorgeven van de adresgegevens van Consument aan de geldverstrekker sprake is geweest van verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Uitgangspunt is dat dergelijke gegevens alleen in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt. Het is onder andere noodzakelijk dat degene van wie gegevens worden verwerkt daar toestemming voor heeft gegeven.

- 4.5. In haar verzoek (zie onder 2.8) heeft Consument een dergelijke toestemming voor het delen van haar adresgegevens met de voormalige geldverstrekker niet gegeven. Een andere grond om de gegevens door te geven kan evenwel gelegen zijn in de uitvoering van een overeenkomst. In dit geval, waarbij de Hypotheker als tussenpersoon heeft gefungeerd bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening tussen Consument en de geldverstrekker, is daarvan naar het oordeel van de Commissie sprake. In het kader van de tussen partijen bestaande overeenkomst van opdracht tot bemiddeling bij verkrijging van hypothecaire financiering moet er namelijk van worden uitgegaan dat de Hypotheker gerechtigd was persoonsgegevens van Consument te delen met beoogde geldverstrekker(s) ten einde aan haar taak als bemiddelaar uitvoering te kunnen geven. Een (beoogd) geldverstrekker dient immers op grond van zodanige gegevens een potentiële klant te beoordelen om zo mogelijk te accepteren. Daarmee is de vereiste toestemming gegeven. Nu de Hypotheker geslaagd is in haar bemiddeling en de geldverstrekker daadwerkelijk een financiering aan Consument heeft verstrekt en Consument zich tot de Hypotheker in zijn rol als bemiddelaar heeft gewend met het verzoek om bij de (voormalig) geldverstrekker informatie op te vragen, mocht de Hypotheker er van uit (blijven) gaan dat daarmee ook de toestemming voor het verstrekken van persoonsgegevens op basis van de bestaande dienstverleningsverleningsovereenkomst was verleend. Om die reden kan niet worden gezegd dat de Hypotheker in deze concrete situatie op onrechtmatige wijze heeft gehandeld, hoe vervelend de gevolgen voor Consument ook zijn (geweest).
- 4.6. De Commissie acht het voorts niet tot de taak van de tussenpersoon behoren zich ‘eerst af te vragen of iemand wellicht onvindbaar wil blijven voor haar geldverstrekker’, zoals de Hypotheker dit heeft verwoord. Mocht Consument om haar moverende redenen een voorbehoud hebben willen maken voor het delen van haar adresgegevens met de voormalige geldverstrekker, dan had het in de gegeven situatie op haar weg gelegen de Hypotheker daar op te wijzen.
- 4.7. Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is als gevolg waarvan het gevorderde niet kan worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 36 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.