Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0463
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2021
Ingediend door	: de heer [naam consument 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam consument 2] (hierna: consument 2), samen: de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Privacy-klacht. De stelling van de consumenten dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door na hun verhuizing brieven naar het oude adres te versturen en daarmee een datalek te hebben veroorzaakt, treft geen doel. De klacht en de vordering van de consumenten worden daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de antwoorden van consument 1 op nadere vragen.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben met de bank een hypothecaire geldleningsovereenkomst afgesloten voor de financiering van een nieuwe woning. Ook de oude woning was via de bank gefinancierd.

In artikel 21 van de Voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek (hierna: Voorwaarden) staat voor zover van belang:

"21. Adreswijziging
Wanneer ontvang ik mijn post op mijn nieuwe adres als ik een nieuwe woning heb gekocht?
U moet het adres van uw nieuwe woning aan Florius doorgeven als u gaat verhuizen. Vanaf die datum ontvangt u uw post van Florius op uw nieuwe adres.
Wilt u vanaf een andere datum op uw nieuwe adres post van Florius ontvangen, dan moet u ons dit laten weten. U kunt dit aangeven in mijnFlorius of telefonisch doorgeven aan Florius."

2.2 In de brief van de bank van 7 januari 2021 staat dat als er verhuisd gaat worden de nieuwe adresgegevens via de adviseur of per brief kunnen worden doorgegeven. In haar brief van 15 januari 2021 staat dat de nieuwe adresgegevens via de digitale bankomgeving kunnen worden doorgegeven.

2.3 Nadat de consumenten op 25 januari 2021 naar hun nieuwe woning waren verhuisd, heeft de bank nog vijf brieven gestuurd naar het oude adres van de consumenten. In de derde brief van 12 februari 2021 staat dat eventuele nieuwe adresgegevens via de digitale bankomgeving kunnen worden doorgegeven. De laatste van die brieven is van 7 april 2021.

2.4 De consumenten hebben in elk geval op 11 april 2021 de bank gemaild met het verzoek hun adresgegevens aan te passen. In de administratie van de bank staat dat de bank de consumenten de volgende dag op 12 april 2021 heeft gebeld en hun verteld dat de adreswijziging door middel van een schriftelijk getekend verzoek moest worden doorgegeven. In de administratie van de bank staat voorts dat consument 1 hierop antwoordde dat de bank van de adreswijziging al op de hoogte had moeten zijn. Hierover staat in de administratie van de bank *"Teruggekeken, geen correspondentie eerder plaatsgevonden over adreswijziging"*.

2.5 Tijdens de interne klachtprocedure heeft de bank de consumenten haar excuses aangeboden voor de onjuiste informatie die zij heeft verstrekt over het doorgeven van de adreswijziging door middel van een schriftelijk getekend verzoek.

De klacht en de vordering

2.6 Naar de commissie begrijpt stellen de consumenten dat de bank jaar zorgplicht heeft geschonden vanwege het volgende.

De consumenten zijn van mening dat de bank een datalek heeft veroorzaakt doordat zij na hun verhuizing op 25 januari 2021 post naar hun oude adres van de consumenten heeft gestuurd. De bank was al voor hun verhuizing naar de nieuwe woning van hun komende adreswijziging op de hoogte of zij had dat moeten zijn. De consumenten hebben de bank vóór hun verhuizing al schriftelijk over de aanstaande adreswijziging geïnformeerd. Bovendien wist de bank van de verhuizing omdat zij zowel de oude als de nieuwe lening had verstrekt. Zij was daarom bekend met de aanstaande aflossing van de financiering van de oude woning en de verstrekking van de financiering voor de nieuwe woning. De bank heeft de adreswijziging niet (tijdig) in haar administratie verwerkt, brieven met persoonlijke informatie naar het oude adres gestuurd en zo doelbewust gegevens van de consumenten met derden gedeeld, aldus de consumenten. Verder stellen de consumenten dat de verwijzing naar de algemene voorwaarden de bank niet kan baten omdat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hogere regelgeving betreft waaraan de bank zich niet kan onttrekken. Maar zelfs als de bank geen reactie van de consumenten op haar verzoeken zou hebben ontvangen, lag het op de weg van de bank om de consumenten op een andere manier te benaderen, zoals bijvoorbeeld telefonisch of via de mail, of de correspondentie had moeten staken totdat de klant met de bank contact had opgenomen.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De commissie begrijpt de klacht aldus dat beoordeeld moet worden of de bank haar zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden, doordat zij na de verhuizing op 25 januari 2021 berichten die voor de consumenten bestemd waren naar hun oude adres heeft gestuurd en zo een datalek heeft veroorzaakt. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dit oordeel hieronder toe.

Adreswijziging in januari 2021 doorgegeven?

3.2 De consumenten verwijten de bank dat zij een datalek heeft veroorzaakt ten nadele van hen. Daarom ligt het op hun weg om de daaraan ten grondslag liggende feiten en omstandigheden te stellen en zo nodig te bewijzen. De consumenten stellen dat zij tijdig voor hun verhuizing in januari 2021 hun aanstaande adreswijziging aan de bank hebben doorgegeven en dat zij hiermee aan hun verplichting in artikel 21 van de Voorwaarden hebben voldaan.

De bank betwist dit en voert aan dat zij tot 11 april geen adreswijziging van de consumenten hebben ontvangen. Het is dan ook aan de consumenten om aan te tonen dat de bank hun bericht van de aanstaande verhuizing tijdig heeft ontvangen.

3.3 Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten hierin niet geslaagd. Zij hebben na het verweer van de bank op dit punt alleen hun algemene en niet met stukken onderbouwde stelling herhaald, dat zij de adreswijziging naar de bank hebben verstuurd. En dat is onvoldoende. Daarom is niet komen vast te staan dat de adreswijziging van de consumenten de bank tijdig in januari 2021 heeft bereikt.

Aflossing lening oude woning en verstrekking lening nieuwe woning

3.4 De consumenten hebben verder nog aangevoerd dat het vermeende datalek aan de bank te verwijten valt, omdat de bank van de adreswijziging op 25 januari 2021 op de hoogte was althans moest zijn. De aanstaande verhuizing was de bank bekend door de eerder overeengekomen aflossing van de door haar aan de consumenten verstrekte geldlening voor de oude woning en de verstrekking van de geldlening voor de aankoop van de nieuwe woning.

3.5 Deze stelling treft geen doel. Partijen hebben in artikel 21 van de Voorwaarden met elkaar afgesproken dat de consumenten het adres van de nieuwe woning aan de bank moeten doorgeven als zij gaan verhuizen. Een afspraak waarop de bank de consumenten ook nog in 2021 heeft geattendeerd, zie hiervoor onder 2.2. Vanaf die datum ontvangen zij hun post van de bank op hun nieuwe adres. Andere afspraken hebben zij hierover niet gemaakt. Het zijn dus de consumenten die aangeven vanaf wanneer zij de correspondentie van de bank op hun nieuwe adres wensen te ontvangen. De bank is niet verplicht zelfstandig, dus zonder bericht van de consumenten, hun adres te wijzigen en evenmin om te onderzoeken of de consumenten van adres zullen wijzigen of zijn gewijzigd.

3.6 Bovendien is uit het enkele feit dat de geldlening op de oude woning is afgelost en de verstrekking van de nieuwe geldlening niet de verhuisdatum naar het nieuwe adres af te leiden. Het moment van verhuizen naar een nieuw adres kan immers van tal van feiten en omstandigheden afhankelijk zijn, zoals een verbouwing waardoor (nog) tijdelijk in de oude woning of elders wordt gewoond. Dit zijn feiten en omstandigheden waarvan de bank niet op de hoogte is of hoefde te zijn, omdat die in het domein van de consumenten liggen.

3.7 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, treft de stelling van de consumenten dat het op de weg van de bank lag om bij het uitblijven van een adreswijziging via andere kanalen met de consumenten contact had moeten opnemen of de correspondentie had moeten staken, geen doel.

3.8 Dat de bank vanwege de onjuiste informatie over de manier waarop de adreswijziging moest worden doorgegeven, haar excuses heeft aangeboden, is naar het oordeel van de commissie terecht. Tot meer of iets anders is de bank wat dit betreft niet gehouden.

Geen schending Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot het oordeel dat de bank niet kan worden verweten dat zij de brieven aan de consumenten naar het onjuist adres heeft verstuurd. De bank heeft de beveiligingsmaatregelen in acht genomen waardoor niet is komen vast te staan dat er sprake is van een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen en daarmee een schending van de AVG.[1]

Conclusie

3.10 Gelet op het voorgaande is van enige zorgplichtschending niet gebleken. Daarmee zijn de klachten van de consumenten ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).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.

[1] Zie ook Rechtbank Midden-Nederland 28 januari 2020, ECLI:NL:RBME:2020:348, te raadplegen via www.rechtspraak.nl.