Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0360
(F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Privacyklacht. De consument heeft gesteld dat de bank rekeningafschriften aan zijn ex-partner heeft verstrekt. De bank heeft dit betwist. De commissie oordeelt dat de bewijslast op grond van artikel 150 Rv bij de consument ligt en dat onvoldoende is komen vast te staan dat de bank enige betrokkenheid had bij de gebeurtenissen. De commissie wijst daarom de vordering af.

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 consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is hierdoor niet bindend, wat betekent dat partijen elkaar er niet aan kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 De consument houdt een zakelijke en een privé betaalrekening aan bij de bank. Na de beëindiging van hun relatie, heeft de ex-partner van de consument rekeningafschriften in de echtscheidingsprocedure ingebracht. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten onrechte deze afschriften aan zijn ex-partner heeft verstrekt, hetgeen door de bank is betwist. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.2 De consument heeft gesteld dat de bank zijn privacy heeft geschonden door de bank-afschriften aan zijn ex-partner te verstrekken.

Hij heeft benadrukt dat zijn computer is beveiligd met een wachtwoord en dat ook zijn bankomgeving is beveiligd met een wachtwoord en een twee factor authenticatie. De consument gebruikt *Face ID* voor zijn telefoon en heeft zijn telefoon te allen tijde bij zich. Het is dus onmogelijk dat zijn ex-partner zijn inloggegevens heeft gebruikt. De consument vordert inzage in hoe zijn ex-partner de gegevens heeft kunnen verkrijgen: indien zijn ex-partner fraude heeft gepleegd door bijvoorbeeld zijn handtekening te vervalsen, dan wil hij aangifte tegen haar doen en als sprake is van een fout door de bank, dan dient de bank deze fout te herstellen en hem eventuele schade, voortvloeiend uit het echtscheidingsproces, te vergoeden.

Het verweer

2.3 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consument door te stellen dat de consument niet heeft bewezen dat de bankafschriften door de bank aan de ex-partner zijn verstrekt, terwijl de bewijslast op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) wel bij de consument ligt. Daarnaast heeft de bank opgemerkt dat zij gewoonlijk € 4,50 per afschrift in rekening brengt. Dergelijke kosten zijn niet bij de consument dan wel de ex-partner in rekening gebracht. Bovendien zijn de stukken waarnaar de consument verwijst geen rekeningafschriften, maar mutatieoverzichten, die via MijnING.nl kunnen worden uitgedraaid. Dit is een handeling die via de digitale omgeving plaatsvindt en de bank heeft gesteld dat de meest plausibele verklaring is dat de ex-partner de inloggegevens van de consument heeft gebruikt. Van verstrekking van afschriften door de bank zelf is dus geen sprake.

3. De beoordeling

Te beantwoorden vraag

3.1 Aan de commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de bank de privacy van de consument heeft geschonden door rekeningafschriften aan diens ex-partner te verstrekken. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het volgende in overweging.

Beoordeling

3.2 De commissie merkt op dat de schending van privacy in artikel 4 onder 12) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is gedefinieerd als:

> *"inbreuk in verband met persoonsgegevens": een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;"*

3.3 Voor de toepassing van dit artikel is echter wel vereist dat vaststaat dat daadwerkelijk sprake is van ongeoorloofde verstrekking of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens. In dit verband geldt dat op grond van artikel 150 Rv de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten (in dit geval de consument) – bij voldoende betwisting daarvan door de andere partij (in dit geval de bank) – haar stellingen moet bewijzen, tenzij uit een bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast volgt. De commissie oordeelt dat de bank de stellingen van de consument voldoende heeft betwist (zie 2.3 van deze uitspraak) en dat geen sprake is van een uitzondering op de hoofdregel, waardoor het aan de consument is om te bewijzen dat de bank daadwerkelijk aan zijn ex-partner rekeningafschriften heeft verstrekt.

3.4 De consument heeft gesteld dat zijn computer en zijn bankomgeving goed zijn beveiligd en dat het onmogelijk is dat zijn ex-partner daartoe toegang heeft kunnen verkrijgen. De consument heeft daaraan de conclusie verbonden dat de bank de rekeningafschriften heeft verstrekt. De bank heeft gesteld dat hiervoor een verzoek vereist is en dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Zowel het verzoek als de in rekening gebrachte kosten zijn niet te vinden in de bankadministratie. De bank heeft gesteld dat geen afschriften zijn verstrekt en dat sprake is van mutatieoverzichten, die via de digitale omgeving zijn op te vragen en uit te draaien. Bij repliek heeft de consument afschriften ingebracht, waaruit blijkt dat de ex-partner de zoekfunctie heeft gebruikt en heeft gezocht op de datum ‘6 november 2020’. Dit ondersteunt naar het oordeel van de commissie het vermoeden van de bank dat via de digitale omgeving is gezocht op transacties op deze datum en dat geen sprake is van rekeningafschriften die per post door de bank zijn verstrekt. Dat de bank de ex-partner zou hebben geholpen, zoals de consument suggereert, of op enige andere wijze betrokken is geweest bij de verkrijging van de rekeningafschriften of mutatieoverzichten door de ex-partner van de consument, is geenszins komen vast te staan.

3.5 De consument heeft gevorderd dat hij meer inzicht krijgt in hetgeen zich in november 2020 heeft afgespeeld. Naar het oordeel va de commissie heeft de bank de informatie verstrekt die bij haar bekend is en kan zij niet tot meer worden verplicht.

Conclusie

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de bank rekeningafschriften aan de ex-partner van de consument heeft verstrekt. Een feitelijke grondslag voor alles wat de consument vordert ontbreekt daarmee. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

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.