Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-264 (mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. R.J. Paris, leden en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 november 2019
Ingediend door	: Executeur
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 25 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De heer X hield met mevrouw Y een en/of-rekening aan bij de Bank. Na het overlijden van X is de Executeur benoemd tot executeur van de nalatenschap en in deze hoedanigheid treedt zij mede namens Y op. De Bank heeft na het overlijden van X bankafschriften naar het oude woonadres van X en Y verstuurd en heeft erkend dat hiermee de AVG is geschonden. De Commissie stelt vast dat de Executeur op grond van de verklaring van erfrecht alle inlichtingen met betrekking tot de nalatenschap dient te verkrijgen. Ook het achterhalen van de herkomst van de bankafschriften die naar het oude adres van X en Y waren verzonden, kan hieronder worden geschaard. Omdat de Bank in het ongelijk wordt gesteld, is de Commissie van oordeel dat de Executeur een vergoeding toekomt voor de kosten die zij in het voortraject heeft moeten maken. De Commissie sluit hierbij aan bij het liquidatietarief van Kifid.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door de Executeur ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van de Executeur;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van de bewindvoerder van Y, dat de Executeur ook namens haar optreedt.

De Commissie stelt vast dat de Executeur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt tevens vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 De heer [X] hield gezamenlijk met mevrouw [Y] een en/of-rekening aan bij de Bank.

2.2 Op [datum] 2018 is X overleden. De Executeur is blijkens de verklaring van erfrecht benoemd tot executeur van de nalatenschap en treedt in deze procedure in die hoedanigheid en mede namens Y op. In de verklaring van erfrecht is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"(…)*
> *In gemeld testament is met betrekking tot de bevoegdheden van de executeur het volgende opgenomen:*
> *"De executeur heeft tot taak de goederen van de nalatenschap te beheren en de schulden van de nalatenschap te voldoen die tijdens zijn beheer uit die goederen moeten worden voldaan, zoals het afgeven van legaten, het nakomen of uitvoeren van overeenkomsten en de voldoening van de kosten van mijn begrafenis of crematie, van eventuele taxatie- en boedelkosten en van de erfbelasting die ten late komen van erfgenamen of legatarissen. In verband met de betaling van schulden is de executeur bevoegd de door hem beheerde goederen van de nalatenschap te gelde te maken.*
> *(…)*
> *Derhalve is {de Executeur}, voornoemd, handelend in haar hoedanigheid van executeur, thans zelfstandig bevoegd de nalatenschap te beheren overeenkomstig het vorenstaande en in dat kader:*
> - *het verkrijgen van alle inlichtingen met betrekking tot gemelde nalatenschap;*
> - *(…)"*

2.3 Op 25 juli 2019 is de Executeur gebeld door de nieuwe eigenaresse van de voormalige woning van X en Y. De nieuwe eigenaresse deelde de Executeur mede dat een enveloppe, gericht aan X, met daarin een kopie van de bankafschriften van de en/of-rekening over de periode 2013 tot en met 2018, inclusief een begeleidende brief van de Bank, bij haar was bezorgd. De nieuwe eigenaresse heeft de enveloppe inclusief inhoud aan de Executeur doorgestuurd.

2.4 De Executeur heeft de herkomst van het verzoek om deze documenten onderzocht en heeft geconcludeerd dat de advocaat van de legataris in het testament van X (hierna: de Legataris) de Bank heeft verzocht om deze informatie. De Bank heeft aan dit verzoek voldaan.

2.5 Tussen de Executeur en de Bank is een geschil ontstaan over de verstrekte gegevens aan de Legataris. Uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van de Executeur

3.1 De Executeur vordert een schadevergoeding € 2.178,00 inclusief BTW.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. De Executeur stelt dat de Bank de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bankierseed heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de Executeur heeft gesteld dat zij in ieder geval zes uur à € 150,00 per uur heeft besteed aan het uitzoeken van de herkomst van de bankafschriften en de reden waarom deze door de Bank aan het oude adres van X en Y waren verzonden, alsmede het uitzoeken van het verschil tussen een legataris en een legitimaris. De overige door de Executeur gevorderde kosten zien op de tijd die zij heeft besteed aan de interne klachtprocedure bij de Bank en de procedure bij het Kifid. De Executeur stelt dat de Bank deze kosten aan haar dient te vergoeden, aangezien de Bank in strijd met de AVG en de bankierseed heeft gehandeld;
- de Legataris heeft recht op een voorlopige boedelbeschrijving, bankafschriften waaruit het saldo op de dag van overlijden blijkt en aangifte inkomstenbelasting over het jaar waarin X is overleden, om zo de omvang van het legaat te kunnen berekenen. Slechts een legitimaris heeft recht op uitgebreidere informatie, maar daarvan is in onderhavig geschil geen sprake. De Bank heeft dus te veel informatie verstrekt aan iemand die hierop geen recht had (de Legataris);
- het uitgangspunt dient te zijn dat de Bank vertrouwelijk met persoonsgegevens van haar cliënten omgaat. Indien de rechthebbende is overleden, dient de Bank contact op te nemen met diens erfgena(a)m(en) of de executeur van de nalatenschap. Op het moment dat vergaande informatie werd opgevraagd, had de Bank dus contact moeten opnemen met de Executeur. De Bank heeft dit nagelaten en daarmee in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld;
- de Executeur is ten slotte zeer ontevreden over de dienstverlening van de Bank en de afwikkeling van het geschil door de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van de Executeur gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en de door de Executeur gevorderde schadevergoeding dient te vergoeden. De Commissie neemt ter beantwoording van deze vragen het volgende in overweging.

Schending AVG

4.2 De Executeur heeft gesteld dat de Bank de AVG heeft geschonden doordat zij de verzochte bankafschriften aan de Legataris heeft verstuurd, zonder nader onderzoek te doen en de Executeur hieromtrent te informeren dan wel te raadplegen. De Bank heeft erkend dat zij voorbarig en onjuist heeft gehandeld.

4.3 Financiële gegevens, zoals het saldo van een rekening zijn persoonsgegevens, gelet op de beschrijving van persoonsgegevens in artikel 4 onder 1 AVG: *"alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon".* Met het gebruik van de woorden *"alle informatie"* in artikel 4 onder 1 AVG is een ruime betekenis gegeven aan dat begrip[1] *"[…]dat niet beperkt is tot gevoelige of persoonlijke informatie maar zich potentieel uitstrekt tot elke soort informatie, zowel objectieve informatie als subjectieve informatie[…]op voorwaarde dat deze informatie de betrokkene betreft".*

4.4 De door de Bank aan de Legataris verstrekte bankafschriften, betreffen een en/of-rekening. De Commissie merkt op dat in overweging 27 van de AVG is bepaald dat de AVG niet van toepassing is op de persoonsgegevens van overleden personen. De handelwijze van de Bank ten aanzien van de persoonsgegevens van X kan derhalve niet aan de AVG worden getoetst. De Bank heeft echter ten opzichte van Y een inbreuk gemaakt op de AVG, door de bank-afschriften van de en/of-rekening zonder legitieme grondslag aan de Legataris te verstrekken. De Bank heeft bovendien erkend dat zij de AVG heeft geschonden en te voorbarig heeft gehandeld door de verzochte informatie aan de Legataris te verstrekken.

Vergoeding van de door de Executeur gevorderde uren

4.5 De Executeur heeft gesteld dat zij tijd heeft moeten besteden aan het achterhalen van de herkomst van de door de Bank aan de Legataris verzonden rekeningafschriften. Zij heeft deze uren in de interne klachtenprocedure bij de Bank in eerste instantie (augustus 2019) begroot op zes uren en vervolgens (september 2019) op acht uren à € 150,00 per uur exclusief BTW. Door de weigerachtige houding van de Bank om deze uren aan haar te vergoeden, heeft de Executeur bij het indienen van de klacht bij Kifid haar financiële schade verhoogd tot een bedrag van € 2.178,00 inclusief BTW.

---

[1] Zie Hof van Justitie EU, 20 december 2017, ECLI:EU:C:2017:994, rechtsoverweging 34, NJ 2018/314 (Nowak).

4.6 De Bank heeft gesteld dat de tijd die de Executeur stelt te hebben besteed aan het geschil haar excessief voorkomt. Daarbij komt, aldus de Bank, dat partijen in het maatschappelijk verkeer een en ander van elkaar hebben te dulden. De Bank heeft zich bereid getoond een bedrag van € 300,00 aan de Executeur te vergoeden. De Executeur heeft dit bedrag niet geaccepteerd.

4.7 De Commissie stelt vast dat de Executeur op grond van de verklaring van erfrecht alle inlichtingen met betrekking tot de nalatenschap dient te verkrijgen. Ook het achterhalen van de herkomst van de bankafschriften die naar het oude adres van X en Y waren verzonden, kan hieronder worden geschaard. Omdat de Bank in het ongelijk wordt gesteld, is de Commissie van oordeel dat de Executeur een vergoeding toekomt voor de kosten die zij in het voortraject heeft moeten maken. Mede gelet op de rol van de Executeur sluit de Commissie hierbij aan bij hetgeen is bepaald in het document '*Liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies*' van Kifid, te vinden op de website www.kifid.nl. Gelet op het feit dat de toegewezen vordering niet in een geldwaarde is uit te drukken, wordt aansluiting gezocht bij het advies in het rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak. De vergoeding voor de buitengerechtelijke kosten wordt door de Commissie daarom vastgesteld op een bedrag van € 200,00 (tarief V Kifid). Daarnaast dient de Bank de proceskosten, door de Commissie bepaald op € 200,00, aan de Executeur te vergoeden.

Conclusie

4.8 De Commissie oordeelt op grond van de voorgaande overwegingen dat de Bank een bedrag van € 400,00 aan de Executeur dient te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de Executeur vergoedt een bedrag van € 400,00 exclusief BTW.

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.

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 40 van het Reglement.