Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0350
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 februari 2021
Ingediend door	: Mevrouw [naam consument 1], verder te noemen de consument 1, en de heer [naam consument 2], verder te noemen de consument 2, beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	: JW Gerechtsdeurwaarders B.V., gevestigd te Harderwijk, verder te noemen JWGD
Datum uitspraak	: 14 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Privacyklacht. Behandelbaarheid. NN heeft een hypotheekrecht op de woning van de consumenten en heeft aan JWGD opdracht verstrekt tot het opmaken van vijf processen-verbaal van constatering met betrekking tot de woning. JWGD heeft de opdracht uitgevoerd. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat JWGD bij de uitvoering van haar opdracht de privacy van de consumenten heeft geschonden en onrechtmatig dan wel onjuist jegens hen heeft gehandeld. JWGD heeft het standpunt ingenomen dat de klacht niet behandelbaar is. De commissie oordeelt de klacht behandelbaar. Voor de commissie zijn het onrechtmatige handelen door JWGD en de gestelde privacyschending door JWGD niet komen vast te staan. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van JWGD en 3) de repliek van de consumenten.

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 daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In de periode 23 september 2020 tot en met 3 november 2020 heeft JWGD zich in opdracht van Nationale-Nederlanden Bank N.V. (hierna: NN) vijf keer begeven naar en bevonden in de directe omgeving van de woning van de consumenten.

Van die vijf huisbezoeken en van hetgeen JWGD tijdens die huisbezoeken ter plaatse heeft waargenomen, heeft JWGD telkens een proces-verbaal van constatering opgemaakt.

2.2 Op 9 december 2020 heeft JWGD aan de consumenten een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Naar aanleiding van uw onderstaand verzoek hebben wij even overleg gevoerd met Nationale Nederlanden Bank N.V..
Met haar toestemming zenden wij u hierbij het dossier bestaande uit de processen-verbaal van constatering.

Deze processen-verbaal zijn door ons op verzoek van Nationale Nederlanden Bank N.V. opgemaakt overeenkomstig art. 20 lid 3 onder e Gerechtsdeurwaarderswet (opmaken van een schriftelijke verklaring betreffende door de gerechtsdeurwaarder persoonlijk waargenomen feiten van stoffelijke aard m.b.t. de woning aan het adres [adres consumenten] in [woonplaats consumenten]). Daarmee is onze opdracht voltooid, het dossier is inmiddels gesloten. (…)"

De klacht en vordering van de consumenten

2.3 De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat JWGD met voornoemde vijf huisbezoeken en het opmaken van de vijf processen-verbaal van constatering onjuist en onrechtmatig ten opzichte van de consumenten heeft gehandeld en de privacy van de consumenten heeft geschonden. Daarnaast vorderen de consumenten een verklaring (uitleg) over het doel van de huisbezoeken door JWGD.

2.4 Volgens de consumenten heeft JWGD het volgende verkeerd gedaan dan wel nagelaten:

- JWGD heeft geen onderzoek gedaan of de processen-verbaal van constatering reëel zijn.
- JWGD heeft niet enkel vijf keren constateringen gedaan rondom het huis van de consumenten en in de buurt, maar ter plekke ook mensen geïnterviewd en daarmee de consumenten zwart gemaakt. Dat is handelen buiten wettelijke kaders.
- JWGD heeft enkel uit eigenbelang gehandeld om geld te verdienen en heeft geen rekening gehouden met het gezin van de consumenten.
- JWGD heeft informatie met NN gedeeld.
- JWGD weigert alle gegevens van de consumenten vrij te geven en handelt daarmee niet transparant.
- JWGD heeft tijdens de vijf huisbezoeken telkens nagelaten om met de consumenten in contact te komen. JWGD heeft enkel ter plaatse aangebeld en steeds geen briefje in de brievenbus gedaan. JWGD heeft evenmin met de consumenten gemaild of gebeld, terwijl NN de e-mailadressen en telefoonnummers van de consumenten aan JWGD had verstrekt.

Het verweer van JWGD

2.5 JWGD heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of JWGD ten opzichte van de consumenten onrechtmatig dan wel onjuist heeft gehandeld en hun privacy heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Is de klacht van de consumenten behandelbaar?

3.2 Als meest verstrekkende verweer heeft JWGD het standpunt ingenomen dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is. Volgens JWGD is het opmaken van een proces-verbaal van constatering door een gerechtsdeurwaarder niet te kwalificeren als een 'financiële dienst' in de zin van artikel 1 van het reglement en kan JWGD niet worden gekwalificeerd als 'financiële dienstverlener' als bedoeld in dat artikel. Alvorens toe te komen aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consumenten, zal de commissie dus eerst moeten onderzoeken of dit *formele* verweer van JWGD slaagt.

3.3 Het formele verweer van JWGD mist doel. De consumenten hebben een klacht ingediend over de beweerdelijke schending van hun privacy door JWGD. Volgens artikel 60 aanhef en onderdeel d van het reglement is een natuurlijke persoon met een privacyklacht een 'consument' in de zin van het reglement. Dat betekent dat de privacyklacht van de consumenten volgens het reglement behandelbaar is. Daaraan doet niet af dat niet JWGD maar NN een financiële dienst aan de consumenten heeft verstrekt. Voor de behandelbaarheid van een privacyklacht is noodzakelijk en voldoende dat de beweerdelijke privacyschending van de consumenten *voortvloeit* uit een financiële dienst.[1] In de onderhavige klachtprocedure vloeit de privacyklacht voort uit een financiële dienst die NN aan de consumenten heeft verstrekt.

Moet JWGD een verklaring (uitleg) geven over de reden van de vijf bezoeken aan de woning van de consumenten?

3.4 Nu is komen vast te staan dat de klacht van de consumenten behandelbaar is, komt de commissie toe aan de *inhoudelijke* behandeling van de klachten van de consumenten. Het klachtonderdeel van de consumenten dat JWGD een verklaring moet geven voor de vijf huisbezoeken, is niet steekhoudend. JWGD heeft toegelicht dat NN een hypotheekrecht op de woning van de consumenten heeft en dat het NN onduidelijk was of de woning van de consumenten nog bewoond was.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2020-809 onder 5.4.

Om die reden heeft NN aan JWGD opdracht gegeven vijf bezoeken aan de woning van de consumenten te richten en hiervan telkens een proces-verbaal van constatering als bedoeld in artikel 20 lid 3 aanhef en onderdeel e van de Gerechtsdeurwaarderswet (hierna: Gdw.) op te maken. Naar het oordeel van de commissie heeft JWGD hiermee voldoende uitleg over de reden van de vijf huisbezoeken gegeven en is zij niet gehouden dat nog eens of uitgebreider te doen.

Heeft JWGD de privacy van de consumenten geschonden of anderszins onrechtmatig dan wel onjuist ten opzichte van de consumenten gehandeld?

3.5 De klachten van de consumenten over de beweerdelijke schending van hun privacy door JWGD en hun stelling dat JWGD onrechtmatig dan wel onjuist ten opzichte van hen heeft gehandeld, lenen zich voor gezamenlijke behandeling.

3.6 Deze klachtonderdelen falen. Op grond van artikel 6:162 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is hij die jegens een ander een *onrechtmatige daad* pleegt, die hem kan worden toegerekend, verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden. Volgens artikel 6:162 lid 2 BW worden als onrechtmatige daad aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigheidsgrond. JWGD heeft toegelicht dat zij in opdracht van NN vijf processen-verbaal van constatering heeft opgemaakt over de bewoning van de woning van de consumenten. Vooropgesteld moet worden dat JWGD als gerechtsdeurwaarder op grond van artikel 20 lid 3 aanhef en onderdeel e Gdw. bevoegd is tot het opmaken van processen-verbaal van constatering. Het klachtdossier biedt geen aanknopingspunten die tot de conclusie moeten leiden dat JWGD bij het opmaken van de vijf processen-verbaal onrechtmatig dan wel onjuist ten opzichte van de consumenten heeft gehandeld dan wel hun privacy heeft geschonden. Daarbij is van belang dat de omstandigheid dat de consumenten het gevoel hebben dat hun privacy is geschonden, niet per definitie inhoudt dat JWGD in strijd met enige wettelijke bepaling heeft gehandeld. Verder heeft de commissie bij haar oordeel in aanmerking genomen dat het niet aan JWGD maar aan NN (als opdrachtgever) was om te beoordelen of er aanleiding was voor het opmaken van de vijf processen-verbaal van constatering, dat niet is komen vast te staan dat JWGD tijdens het gesprek met een buurtbewoner van de consumenten haar hoedanigheid bekend heeft gemaakt, dat niet is komen vast te staan dat JWGD niet in opdracht van NN maar enkel uit eigenbelang heeft gehandeld om geld te verdienen en daarbij geen rekening heeft gehouden met de consequenties voor het gezin van de consumenten, dat voldoende is komen vast te staan dat de informatieverstrekking door JWGD aan NN de uitvoering betrof van de opdracht die NN aan JWGD had verstrekt, dat voldoende is komen vast te staan dat JWGD de consumenten op 14 december 2020 uitgebreid heeft geïnformeerd over de verwerking van al de persoonsgegeven van de consumenten en dat uit de vijf processen-verbaal van

constatering blijkt dat JWGD bij al haar bezoeken aan de woning van de consumenten afdoende geprobeerd heeft met de consumenten in contact te komen, maar de consumenten telkens niet aantrof. Bij dat laatste is van belang dat geen rechtsregel JWGD ertoe verplicht bij de uitvoering van de opdracht die NN aan haar heeft verstrekt, de consumenten te mailen of te bellen.

Conclusie

3.7 De conclusie uit het voorgaande is dat niet is komen vast te staan dat JWGD ten opzichte van de consumenten onrechtmatig dan wel onjuist heeft gehandeld of de privacy van de consumenten heeft geschonden. JWGD is niet verplicht een verdere verklaring te geven over het doel van haar bezoeken aan de woning van de consumenten. De commissie zal de vorderingen daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017 (Reglement)

Artikel 1 Reglement

Artikel 1 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?
De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.

Artikel 60 Reglement

Artikel 60 Begrippen
In dit Reglement wordt verstaan onder:

(…)
Consument:
Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.
Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde ‘directe actie’ van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek.
d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht. (…)

Gerechtsdeurwaarderswet (Gdw.)

Artikel 20 Gdw.

1 Andere werkzaamheden dan die, bedoeld in artikel 2, verricht de gerechtsdeurwaarder slechts indien dit de goede en onafhankelijke vervulling van zijn ambt, dan wel het aanzien daarvan, niet schaadt of belemmert. Voor zover de gerechtsdeurwaarder bij het verrichten van andere werkzaamheden gelden voor derden onder zich heeft of krijgt, is artikel 19 van overeenkomstige toepassing.
2 Met het oog op de belangen, bedoeld in het eerste lid, kunnen bij algemene maatregel van bestuur met betrekking tot het verrichten van bepaalde werkzaamheden regels worden gesteld.
3 Bij algemene maatregel van bestuur kan het verrichten van bepaalde werkzaamheden worden verboden, behoudens indien het betreft:
   a. het optreden als proces- of rolgemachtigde en het verlenen van rechtsbijstand in en buiten rechte, overeenkomstig hetgeen daaromtrent bij of krachtens de wet is bepaald;
   b. het optreden als curator of bewindvoerder;
   c. het innen van gelden voor derden;
   d. het verrichten van inventarisaties en taxaties;
   e. het opmaken van een schriftelijke verklaring betreffende door de gerechtsdeurwaarder persoonlijk waargenomen feiten van stoffelijke aard;
   f. de uitoefening van het veilinghoudersbedrijf, met dien verstande dat de ambtshandelingen, bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel e, daarin niet mogen worden uitgeoefend.
4 (…)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 162 BW

1 Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.
2 Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.
3 Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.