Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0621

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., rechtsopvolger van de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Betalingsachterstanden en privacykwesties. De commissie is in dit geval van oordeel dat de bank niet in strijd met haar zorgplicht of op andere wijze onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld. Het is niet gebleken dat de bank richting de consument op intimiderende wijze heeft gehandeld of onjuiste informatie heeft verstrekt naar aanleiding van betalingsachterstanden die zijn ontstaan. Daarnaast is onvoldoende gesteld, en ook niet gebleken of aannemelijk geworden, dat de bank in strijd met de AVG, de privacy van de consument heeft geschonden. De consument kan op grond van artikel 15 AVG een inzageverzoek bij de bank doen. De klachten van de consument zijn verder ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van 26 maart 2025 van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 27 mei 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer [naam 1], behandelaar beroepszaken en mevrouw [naam 2], behandelaar beroepszaken.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 2004 een hypothecaire geldlening bij de bank. Daarbij geldt dat de verschuldigde hypotheektermijnen maandelijks achteraf moeten worden betaald. In de hypotheekofferte is daarover het volgende opgenomen:

*"**Betaalwijze en -data**.*
Betaalwijze: De voldoening van de verschuldigde termijnen vindt per maand achteraf plaats, door middel van automatische afschrijving van Prive-rekening nummer [...]
Betaaldata: Betaling van het eerste termijnbedrag dient plaats te vinden op de eerste dag van de maand nadat sinds het passeren van de hypotheekakte een volle maand is verstreken, te rekenen over de op dat moment verstreken periode. Betaling van de maandbedragen dient vervolgens telkens plaats te vinden op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarop de betaling betrekking heeft."

2.2 In februari 2007 heeft de consument een betaling van de hypotheektermijn gemist. Daarna is met enige regelmaat sprake van een betalingsachterstand doordat in bepaalde periodes niet tijdig of niet volledig de hypotheektermijn wordt betaald. Daarover heeft de bank regelmatig contact met de consument. In de periode van 1 februari 2021 tot 1 december 2022 heeft de consument wel steeds tijdig betaald. De termijn van november 2022 is op 1 december 2022 in rekening gebracht maar is toen niet direct door de consument betaald. In januari 2023 heeft hij deze termijn alsnog betaald. Daarna lopen de betalingen goed tot juli 2023, waarna met enige regelmaat weer een betalingsachterstand ontstaat. Eind april 2024 is er geen achterstand meer. Vervolgens heeft de consument in mei 2024 de betaling over april 2024 niet voldaan. Daarna is nog enkele keren sprake van een te late of niet volledige betaling van de maandelijkse hypotheektermijn.

2.3 Op 11 juli 2024 heeft de consument de bank een brief gestuurd waarin hij de aan hem gemelde betalingsachterstand heeft betwist. Daarbij heeft hij verwezen naar de bevestiging die hij op 25 april 2024 van de bank had ontvangen, waarin stond dat zijn betalings-achterstand was voldaan. Daarnaast heeft de consument daarin zijn zorgen geuit over een mogelijke schending van zijn privacy doordat de bank informatie zonder zijn toestemming met derden zou hebben gedeeld. De bank heeft daar bij brief van 19 september 2024 op gereageerd. Tussen partijen is een geschil ontstaan dat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat de bank tegenstrijdige communicatie heeft gevoerd over de betalingsachterstanden. De consument heeft de communicatie van de bank daarover ook als intimiderend en respectloos ervaren. Volgens de consument is de bank ook niet zorgvuldig in haar administratie. De consument voert daarbij het volgende aan.

Er wordt gedreigd met zware maatregelen, zoals het opeisen van de hypotheekschuld en negatieve registraties bij het BKR. De consument heeft steeds aangegeven bereid te zijn om mee te werken en om te zoeken naar redelijke oplossingen. De reactie van de bank bevat geen enkele erkenning van de overlast die hun fouten de consument hebben bezorgd. Er is geen blijk gegeven van begrip of een concrete oplossing voorgesteld. De bank heeft zich enkel beroepen op algemene voorwaarden en heeft niet onderbouwd waarom haar acties in overeenstemming zijn met de AVG en de Wft.

2.5 De consument klaagt er ook over dat de bank onvoldoende transparant is met betrekking tot zijn persoonsgegevens, zoals wie daar toegang toe heeft en, zo ja, op welke juridische grondslag. Volgens de consument heeft hij daarover, ondanks herhaaldelijke verzoeken, geen duidelijkheid gekregen.

2.6 De consument vordert excuses van de bank voor haar dreigende en disproportionele communicatie. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding, die hij als volgt onderbouwt. De schade is onder meer gebaseerd op de (eigen) tijd die hij heeft moeten besteden aan het verzamelen van informatie, het schrijven van klachten en het communiceren met de bank. Bij een uurtarief van € 70,- komt dit op een investering van circa € 4.200,-. Daarnaast heeft hij een expert ingeschakeld die hem heeft ondersteund in dit proces, wat heeft geleid tot 24 uur advieswerkzaamheden tegen een uurtarief van € 130,-, wat neerkomt op een bedrag van € 3.120,-. Tot slot vordert hij een vergoeding van € 1.680,- vanwege reputatie- en emotionele schade. Totaal vordert de consument een schadevergoeding van € 9.000,- van de bank.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De klacht van de consument gaat allereerst over de communicatie van de bank richting de consument naar aanleiding van de betalingsachterstanden en daarnaast over het door de consument gestelde gebrek aan transparantie over hoe de bank met zijn persoonsgegevens omgaat en of deze gegevens met derden worden gedeeld.

3.2 De commissie zal hierna op beide onderdelen ingaan en ziet zich daarbij gesteld voor de vraag of de bank in strijd met haar zorgplicht of op andere wijze onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld.

Over de communicatie van de bank

3.3 De consument heeft aangevoerd dat hij de communicatie van de bank naar aanleiding van verschillende betalingsachterstanden als intimiderend en respectloos heeft ervaren. De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat er sprake is geweest van intimiderende of respectloze communicatie vanuit de bank richting de consument. Hoewel de commissie kan begrijpen dat de consument de brieven of de contactmomenten van de bank als onprettig heeft ervaren – omdat het gaat over zijn betalingsachterstanden en hoe deze op te lossen – kan en mag de bank wijzen op de gevolgen van het niet tijdig of niet volledig betalen van de hypotheektermijnen, zoals bijvoorbeeld een BKR-registratie. Het behoort juist tot de zorgplicht van de bank om op de (mogelijke) gevolgen te wijzen. Soms kan het bovendien zo zijn dat de bank bepaalde gegevens nodig heeft, zoals een inkomsten- en uitgavenformulier, om betalingsafspraken te kunnen maken. Het is verder niet gebleken of aannemelijk geworden dat de bank haar administratie niet op orde heeft. De bank heeft ter ondersteuning van haar standpunt dat de hypotheektermijnen niet altijd op tijd of slechts gedeeltelijk zijn betaald, een toelichting gegeven en overzichten overgelegd van de hypotheekbetalingen door de consument over de periode van 2004 t/m 2024. Verder blijkt uit de brieven die door de bank zijn gestuurd dat de consument is gewezen op de betalingsachterstanden en dat de bank hem heeft verzocht deze (op tijd) te voldoen, dan wel contact op te nemen met de bank om betalingsafspraken daarover te maken. Uit de hypotheekovereenkomst volgt dat de consument de hypotheektermijn elke maand dient te voldoen. Voor zover er volgens de consument inconsistenties zitten in de communicatie van de bank over de betalingsachterstanden, heeft de commissie dat niet kunnen vaststellen.

3.4 Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank niet of onvoldoende rekening houdt met zijn persoonlijke situatie, heeft de bank aangevoerd dat zij regelmatig met hem contact heeft opgenomen om tot een oplossing te komen omdat hij de maandtermijnen niet altijd tijdig of volledig voldeed wat ook blijkt uit de door de bank overgelegde overzichten. Voor zover de consument op 25 april 2024 van de bank bericht heeft gekregen dat hij geen achterstanden meer had, heeft de bank dat ook niet bestreden. Op dat moment was er geen betalingsachterstand maar daarna, op 9 mei 2024, is een nieuwe betalingsachterstand ontstaan. Van de consument mag voorts worden verwacht dat hij, als de bank daar om verzoekt, de nodige gegevens (bijvoorbeeld door middel van een inkomsten- en uitgaven-formulier) verstrekt op grond waarvan het voor de bank mogelijk is om tot betalings-afspraken te komen of een betalingsregeling te treffen, indien nodig. Het is de commissie niet gebleken dat de bank richting de consument onzorgvuldig is geweest in haar communicatie of toerekenbaar tekort is geschoten in een op haar rustende verplichting of onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld.

Over de persoonsgegevens en/of privacy van de consument

3.5 Volgens de consument heeft de bank geen duidelijkheid gegeven over wie toegang heeft of krijgt tot zijn persoonsgegevens – voor zover deze gegevens aan derden worden verstrekt – en op welke grondslag dat dan gebeurt. De bank heeft daartegen aangevoerd dat zij gegevens over de financiële situatie van de consument met derden kan delen op grond van artikel 5 van de Algemene Bankvoorwaarden ter uitvoering van de overeenkomst met de consument en dat de bank daarbij handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Over hoe de bank omgaat met persoonsgegevens heeft zij ook een Privacyreglement opgesteld, waar de consument informatie in vindt over hoe de bank omgaat met zijn persoonsgegevens. Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank buiten medeweten van de consument en in strijd met de AVG (onrechtmatig) informatie over zijn financiële situatie met derden heeft gedeeld, heeft de bank dit betwist. De consument heeft in zijn klacht ook niet duidelijk gemaakt om welke informatiedeling het zou gaan en/of waarom dat onrechtmatig handelen van de bank zou zijn geweest. De consument kan bij de bank een inzageverzoek doen zoals bedoeld in artikel 15 AVG.[1] De bank heeft tijdens de hoorzitting in onderhavige procedure nogmaals aangegeven dat de consument een dergelijk verzoek kan doen, en toegezegd dat de bank zo een verzoek van een reactie zal voorzien.

Wat is de conclusie?

3.6 De commissie heeft in dit geval niet kunnen vaststellen dat de bank in strijd met haar zorgplicht of op andere wijze onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld. Het is ook niet gebleken dat de bank richting de consument op intimiderende wijze heeft gehandeld of in strijd met de AVG, de privacy van de consument heeft geschonden. De klachten van de consument zijn ongegrond. De commissie komt daarom niet meer toe aan het beoordelen van de gestelde schade. De vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[1] Uit artikel 15 AVG volgt dat de betrokkene (de consument) het recht heeft om van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) uitsluitsel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de in dat artikel genoemde informatie. Volledige artikel opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder een artikel uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming; Verordening (EU) 2016/67

Artikel 15

Recht van inzage van de betrokkene

1. De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitsel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:
   a) de verwerkingsdoeleinden;
   b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
   c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
   d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
   e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;
   f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
   g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
   h) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
2. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.
3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.
4. Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.