Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-732
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 26 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Een deel van de door Consument opgevraagde rekeningafschriften is niet bij hem aangekomen. De Commissie oordeelt dat dit niet aan de Bank is te wijten en dat niet is komen vast te staan dat het verlies van de rekeningafschriften heeft geleid tot een inbreuk dat een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van Consument. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

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 Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement.

2. Feiten

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

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Consument heeft de Bank op enig moment verzocht om hem rekeningafschriften toe te sturen. Consument heeft de rekeningafschriften van september en november 2018 en van januari en februari 2019 niet ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een redelijke tegemoetkoming voor de persoonlijke schade die hij heeft geleden en voor eventuele nog te lijden schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank zijn privacy heeft geschonden doordat de rekeningafschriften niet bij hem zijn afgeleverd. De rekeningafschriften bevatten persoonsgegevens en onduidelijk is wie de rekeningafschriften in het bezit heeft gekregen. Er is een risico dat deze in verkeerde handen zijn gevallen of zullen vallen. Consument gaat niet akkoord met de alternatieven die de Bank heeft aangedragen, te weten het digitaal ontvangen of het in persoon ophalen van de rekeningafschriften bij een vestiging van de Bank. Consument heeft voorgesteld dat de Bank zelf de afschriften bezorgt of gebruik maakt van een GPS-tracker.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft te kennen gegeven dat zij de zorgen van Consument begrijpt, maar verweert zich door te stellen dat zij zich voldoende heeft ingespannen om te achterhalen wat met de rekeningafschriften is gebeurd en tevens melding heeft gemaakt van een mogelijk datalek. Het onderzoek van de Bank wijst uit dat het een menselijke fout bij de postbezorger van Sandd betreft. De betreffende medewerker is vanwege kwaliteitsissues niet langer in dienst bij Sandd. Consument heeft de afschriften alsnog ontvangen en de Bank heeft hem alternatieven geboden om een dergelijk probleem in de toekomst te voorkomen. De Bank betwist dat de privacy van Consument is geschonden.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de privacy van Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Consument heeft gesteld dat zijn privacy is geschonden en heeft verwezen naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In de AVG is, voor zover relevant, bepaald:

" Artikel 4
Definities
Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „ persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon; (…)

12) „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;

(…)
Artikel 33
Melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de toezichthoudende autoriteit

1. Indien een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, meldt de verwerkingsverantwoordelijke deze zonder onredelijke vertraging en, indien mogelijk, uiterlijk 72 uur nadat hij er kennis van heeft genomen, aan de overeenkomstig artikel 55 bevoegde toezichthoudende autoriteit, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Indien de melding aan de toezichthoudende autoriteit niet binnen 72 uur plaatsvindt, gaat zij vergezeld van een motivering voor de vertraging.

2. (…)"

4.3 Op basis van deze artikelen van de AVG is sprake van verlies van de persoonsgegevens van Consument zoals vermeld op de rekeningafschriften. Echter is niet komen vast te staan dat dit verlies daadwerkelijk heeft geleid tot een inbreuk dat een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van Consument. De Commissie licht dit als volgt toe.

4.4 Uit het onderzoek van de Bank is gebleken dat de betreffende medewerker niet langer bij Sandd werkzaam is vanwege 'kwaliteitsissues'. De Commissie interpreteert dit als een grof nalatig handelen door een individu, waarvoor de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet verantwoordelijk kan worden gehouden. Daarbij komt dat de Bank zich naar het oordeel van de Commissie tot het uiterste heeft ingespannen om te achterhalen wat met de rekeningafschriften is gebeurd en heeft de Bank – conform hetgeen is bepaald in artikel 33 AVG – een melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens van het mogelijke datalek. Tevens heeft de Bank naar een passende oplossing gezocht en Consument twee alternatieven geboden. Dat Consument niet akkoord gaat met deze alternatieven, kan niet aan de Bank worden toegerekend. Van de Bank kan overigens niet worden verwacht dat zij zelf de rekeningafschriften bij Consument bezorgt.

4.5 Tot slot merkt de Commissie op dat niet is komen vast te staan dat de afschriften bij een derde zijn bezorgd.

Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Consument heeft gesteld dat zijn rekeningafschriften mogelijk in verkeerde handen zijn gevallen, ten gevolge waarvan hij schade kan lijden. Niet gebleken is dat de rekening-afschriften daadwerkelijk in handen van een ander zijn terechtgekomen, noch dat het niet ontvangen van de afschriften door Consument tot enige schade heeft geleden dan wel zal lijden.

4.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is. De Commissie wijst daarom zijn vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.