

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0234

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE Europe
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Verstekzaak. De consument heeft een account bij XE Europe. Hij heeft XE Europe verzocht om zijn account te beëindigen en zijn persoonlijke gegevens te verwijderen. Hij stelt geen bevestiging van XE Europe te hebben ontvangen en verzoekt de commissie XE Europe te veroordelen die bevestiging alsnog te sturen en de kosten die hij heeft gemaakt voor het versturen van poststukken te vergoeden. XE Europe heeft ondanks herhaaldelijke verzoeken nagelaten om (tijdig) verweer in te dienen. De commissie beperkt haar beoordeling daarom tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 De commissie stelt vast dat XE Europe – ondanks daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd – geen verweer heeft ingediend binnen de gestelde termijn.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De consument en XE Europe 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 had een account bij XE Europe. Op 8 augustus 2024 heeft de consument aan XE Europe kenbaar gemaakt dat hij zijn account wil beëindigen en zijn toestemming voor het gebruik van zijn persoonlijke gegevens intrekt.

- 2.2 Op 9 augustus 2024 heeft de consument een brief gestuurd aan XE Europe over het beëindigen van zijn account en het intrekken van zijn toestemming om zijn persoonlijke gegevens te verwerken. In de brief is het volgende opgenomen:

"Closure of account [accountnummer]

Refusal of consent concerning personal data EU-GDPR

1.due to your strange technical procedures it is impossible to provide you with your requested identification data (reading out NFC-chip op passport)

2.by Nr.1 an account contract was not concluded

3.it violates Austrian consumer protection legislation to demand A PHONE CALL FOR THE CLOSURE OF AN ACCOUNT!

4.I am withdrawing my consent about using my personal data in accordance with the EU-GDPR and the corresponding national acts WITH IMMEDIATE FORCE AND FOR ALL AFFILIATED COMPANIES AND PARTNERS OF YOUR COMPANY.

(...)"

- 2.3 Op 16 oktober 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt dat XE Europe heeft gehandeld in strijd met haar verplichtingen door hem geen bevestiging te versturen van het beëindigen van zijn account en het verwijderen van zijn persoonlijke gegevens. De consument vordert dat XE Europe ertoe wordt verplicht hem een schriftelijke bevestiging te versturen dat zijn account is beëindigd en dat zijn persoonlijke gegevens zijn verwijderd. Daarnaast vordert hij vergoeding van een bedrag van € 7,- voor het versturen van post in deze kwestie.

Het verweer

- 2.5 XE Europe heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie stelt voorop dat XE Europe geen verweer heeft ingediend. De commissie zal haar beoordeling dan ook beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt en niet buiten de grenzen van het reglement valt.¹ Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier en de daarbij behorende bijlagen.

¹ Zie vraag 36 onder 4 van het reglement.

- 3.2 De vordering van de consument betreft het door XE Europe versturen van een bevestiging van de beëindiging van zijn account en de verwijdering van zijn persoonlijke gegevens en een schadevergoeding van € 7,- voor kosten die hij heeft gemaakt voor het versturen van post. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument haar niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt en niet buiten de grenzen van het reglement valt. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist:

- dat XE Europe een bedrag van € 7,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en
- dat XE Europe aan de consument bevestigt dat zijn account is beëindigd en dat zijn persoonlijke gegevens zijn verwijderd.

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.

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