Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-106
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 maart 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat de Bank ten onrechte gegevens heeft verstrekt betreffende haar privérekening, waardoor haar ex-partner in staat is gesteld om beslag te leggen op diverse rekeningen en om een procedure aan te spannen tegen Consument en haar huidige partner. Consument vordert de proceskosten, beslagkosten en daarnaast de tijd die zij en haar huidige partner aan het dossier hebben besteed alsmede een vergoeding voor emotionele schade. De Commissie overweegt dat de huidige partner van Consument niet als Consument in de zin van het Reglement beschouwd kan worden en dat voor zover de klacht betrekking heeft op de door hem geleden schade, dat gedeelte niet voor behandeling in aanmerking komt. De Commissie hoeft zich niet meer uit te laten over de vraag of de Bank gerechtigd was de gegevens van de privé rekening van Consument te verstrekken, nu de Bank ter zitting heeft erkend een fout te hebben gemaakt. Wel dient de Commissie zich nog uit te laten over de vraag of er sprake is van een causaal verband tussen de fout van de Bank en de beslagen en de procedure. De Commissie acht aannemelijk dat de gemaakte fout heeft geleid tot de beslaglegging en de door de ex-partner van Consument aangespannen procedure. Dat een en ander ook zonder de verstrekte gegevens was gebeurd heeft de Bank althans niet aannemelijk gemaakt. De kosten die dientengevolge zijn gemaakt worden geacht ten onrechte te zijn gemaakt en dienen ten laste te komen van de Bank. De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe in de zin dat de Bank een bedrag van € 1.500,00 aan proceskosten en beslagkosten dient te vergoeden aan Consument.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- aanvullende informatie van de Bank d.d. 27 maart 2015, 10 april 2015 en 3 september 2015;
- de reactie van Consument op de aanvullende informatie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 10 februari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op naam van de – ouders van – de dochter van Consument, thans vier jaar oud, werd een Groeirekening bij de Bank aangehouden.

2.2 De Groeirekening van de dochter – op naam van Consument en haar ex-partner – is in september 2013 omgezet in een Groei Groter Rekening. Op de Groei Groter Rekening zijn de `Voorwaarden Groei Groter Rekening´ (hierna: de ´Voorwaarden´) van toepassing.

2.3 In de Voorwaarden is bepaald:

"***De rekeninghouder***

- *Uw kind is de rekeninghouder: de rekening staat op zijn of haar naam.*
- *De rekening wordt door de ouder(s) of voogd(en) beheerd tot de 18e verjaardag van het kind.*"

2.4 Om het geld op de Groei Groter Rekening van haar dochter veilig te stellen, heeft Consument de gelden van de Groei Groter Rekening gedurende de periode van 30 september 2013 tot en met 4 januari 2014 door middel van diverse overboekingen overgemaakt naar haar privé rekening. Consument heeft K., haar huidige partner, gevraagd om een hypothecaire geldlening op zijn huis af te sluiten tussen hem en de dochter van Consument. Ten behoeve van de hypothecaire geldlening heeft Consument de gelden die zij had overgemaakt vanaf de Groei Groter Rekening overgemaakt naar een rekening van K.

2.5 De Bank heeft op verzoek van de ex-partner van Consument in het begin van 2014 gegevens verstrekt betreffende de Groter Groei Rekening en de mutaties die hebben plaatsgevonden op de rekening. Deze mutaties betroffen mede gegevens van de Betaalrekening van Consument.

2.6 De ex-partner van Consument heeft op 3 maart 2014 diverse beslagen op de spaartegoeden en Bankrekeningen van Consument gelegd, zowel zakelijk als privé.

2.7 De advocaat van haar ex-partner heeft Consument op 4 maart 2014 gesommeerd de gelden terug te storten, aan welk verzoek Consument op 6 maart 2014 heeft voldaan.

2.7 De ex-partner van Consument heeft gesteld dat Consument onrechtmatig heeft gehandeld. De gelegde beslagen zijn overbetekend, waarna de ex-partner van Consument een procedure tegen Consument en K. heeft aangespannen. De vordering betrof onder andere een verklaring voor recht dat Consument en K. zich onrechtmatig hadden gedragen en schadevergoeding. In reconventie werd de opheffing van de beslagen gevorderd.

2.8 Bij vonnis van 10 december 2014 heeft de rechtbank de vorderingen van de ex-partner van Consument afgewezen en hem in reconventie veroordeeld tot opheffing van de beslagen. De proceskosten tussen de ex-partner en Consument werden op de gebruikelijke wijze gecompenseerd, terwijl de ex-partner veroordeeld werd in de proceskosten van K.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert een bedrag van € 25.000,00 aan proceskosten, beslagkosten en advocaatkosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Bank heeft mutaties verstrekt aan de ex-partner van Consument, zowel van de Groei Groter Rekening van hun dochter waarvan zij enig beheerder is, als van de privé rekening van Consument.

Daardoor is een link gelegd met haar huidige partner, die anders geen partij zou zijn geweest in deze kwestie. Zonder de tussenkomst van de Bank zou het niet mogelijk zijn geweest voor de ex-partner van Consument om aan de gegevens te komen. Aan de hand van de mutaties heeft de ex-partner van Consument allerlei juridische stappen ondernomen welke enorme emotionele en financiële consequenties hebben gehad voor Consument en K. De Bank had niet het recht om de mutaties van haar privé rekening te verstrekken aan haar ex-partner. De privacy van Consument is hiermee geschonden. De medewerker van de Bank die de gegevens heeft verstrekt heeft zijn excuses aangeboden en is na het incident op non actief gezet, hetgeen de ernst van het handelen van de medewerker benadrukt. De rechter heeft in december 2014 geoordeeld dat de beslagen ten onrechte zijn gelegd, dat Consument niet onjuist had gehandeld door het geld van de Groei Groter Rekening elders onder te brengen en dat K. geen partij is in deze. Ter zitting heeft Consument verklaard dat de schade bestaat uit de kosten voor juridische bijstand (advocaatkosten), de tijd die haar huidige partner heeft geïnvesteerd in de kwestie tegen een uurloon van € 200,00, de emotionele schade, het beslag op de 10 bv's van K en het niet doorgaan van de verkoop van één van de bv's aan een derde. Consument heeft desgevraagd te kennen gegeven dat er op 5 rekeningen van haar beslag is gelegd en dat de beslagkosten € 100,00 per rekening bedroegen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Op grond van artikel 9.2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) moet Consument niet-ontvankelijk worden verklaard in de klacht, omdat de rechter daarover al heeft geoordeeld. Daarnaast is K. geen Consument in de zin van artikel 6.1 van het Reglement. Consument kan dan ook enkel haar kosten claimen en niet die van K. Consument heeft de schade in het geheel niet onderbouwd. De Bank heeft mutaties verstrekt aan de ex-partner van Consument, maar geen afschriften van de Betaalrekening van Consument. De Bank heeft de overzichten van de mutaties verstrekt aan de ex-partner van Consument op grond van de Voorwaarden, waarin staat dat de rekening wordt beheerd door de ouders(s) of voogd(en) tot de 18e verjaardag van het kind. De medewerker die de transactieoverzichten aan de ex-partner van Consument heeft verstrekt, heeft dit gedaan omdat hij van mening was dat de ex-partner van Consument het recht had om te weten wat er was gebeurd met de gelden die waren weg geboekt van de Groei Groter Rekening van hun dochter. Nergens blijkt uit dat de ex-partner van Consument geen zaak ten Consument zou zijn begonnen indien de Bank de betreffende informatie niet zou hebben verstrekt. Bovendien had de ex-partner van Consument de informatie gerechtelijk kunnen vorderen. Tijdens de zitting heeft de Bank erkend dat de desbetreffende medewerker een fout heeft gemaakt door gegevens te verstrekken betreffende de privé rekening van Consument.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat zij uitsluitend kan oordelen over geschillen tussen consumenten en financiële ondernemingen die bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zijn aangesloten. Het begrip 'Consument' wordt in artikel 1 sub a van het Reglement als volgt gedefinieerd:
"*De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.*
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) en/of bestuurder(s) van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd;"

4.2 De Commissie overweegt als volgt. Consument vordert in haar klacht de schade en kosten die zowel zij als K. hebben geleden en gemaakt ten gevolge van de beslaglegging door haar ex-partner en door de door hem aangespannen rechtszaak. K. is echter geen afnemer van een financiële dienst van de Bank. Hij houdt ook geen rekening aan bij de Bank. K. is derhalve niet als "Consument" in de zin van het Reglement te beschouwen en op goede gronden als Consument in deze procedure geweigerd. Dit betekent dat voor zover de klacht betrekking heeft op de door de K. geleden schade, dat gedeelte niet voor behandeling door Kifid in aanmerking komt.

4.3 In artikel 9.2 van het Reglement is bepaald:
"*Kifid behandelt een Klacht niet indien en voor zover:*
[…]
b) de Klacht tot een beslissing heeft geleid van een rechter, een commissie van scheidsmannen, of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie."
Het vonnis van de rechtbank heeft, anders dan de Bank heeft gesteld, geen betrekking op de klacht van Consument in relatie tot de Bank, maar op het geschil tussen Consument en haar ex-partner. Dit verweer van de Bank wordt daarom verworpen en Consument is dus ontvankelijk in haar klacht.

4.4 Met betrekking tot de vraag of de Bank tekort is geschoten in haar dienstverlening overweegt de Commissie als volgt. De Bank heeft tijdens de mondelinge behandeling alsnog erkend dat zij een fout heeft gemaakt door gegevens te verstrekken betreffende de privé rekening van Consument. De Commissie hoeft zich derhalve niet meer uit te laten over de vraag of de Bank gerechtigd was de gegevens van de privé rekening van Consument te verstrekken. Wel dient nog een antwoord te worden gegeven op de vraag of er sprake is van een causaal verband tussen de fout van de Bank en de beslagen en de procedure. De Commissie acht aannemelijk dat de gemaakte fout heeft geleid tot de beslaglegging en de door de ex-partner van Consument aangespannen procedure. Dat een en ander ook zonder de verstrekte gegevens was gebeurd heeft de Bank althans niet aannemelijk gemaakt. De kosten die dientengevolge zijn gemaakt worden geacht ten onrechte te zijn gemaakt en dienen ten laste te komen van de Bank als gevolg van de fout van de medewerker.

4.5 Betreffende de schade overweegt de Commissie als volgt. De kosten voor extern juridisch advies zijn niet onderbouwd en het verband tussen de gemaakte fout en die kosten is niet aannemelijk. Ter zitting zijn de kosten voor het inschakelen van de advocaat in verband met de procedure tegen Consument toegevoegd als de kosten voor extern juridisch advies. Hoewel ook daar enige specificatie ontbreekt, wordt een zeker bedrag redelijk geacht. In aanmerking nemend dat ook K. een proceskosten vergoeding heeft gekregen die geacht wordt de kosten van de advocaat gedeeltelijk te dekken, wordt een bedrag van € 1.000,00 op naam van Consument redelijk geacht.

4.6 Ter zitting is gebleken dat ten laste van de rekeningen van Consument vijf keer een bedrag van € 100,00 aan beslagkosten in rekening is gebracht. De Commissie is van oordeel dat deze kosten ad € 500,00 voor vergoeding in aanmerking komen.

4.7 Wat betreft de door Consument geclaimde emotionele schade en de tijd die zij (en K.) aan de zaak hebben besteed overweegt de Commissie dat, behalve dat deze posten niet onderbouwd zijn, ze ook niet aannemelijk en toewijsbaar zijn. Daarbij geldt ook dat voor vergoeding voor emotionele schade, hoe ingrijpend een en ander mogelijk voor Consument zal zijn geweest, geen rechtsgrond bestaat.

4.8 Commissie wijst de vordering van Consument daarom gedeeltelijk toe in die zin dat de Bank een bedrag van € 1.500,00 dient te vergoeden aan Consument.

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 Consument vergoedt een bedrag van € 1.500,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.