Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-670
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 oktober 2019
Ingediend door	: mevrouw [naam Consument], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consument, in deze procedure vertegenwoordigd door één van haar dochters, verder te noemen de Vertegenwoordiger
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 19 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Vertegenwoordiger heeft namens Consument meerdere klachten ingediend tegen de Bank, die onder meer zien op gesprekken die de Bank heeft gevoerd met de Dochter van Consument. Kort samengevat stelt de Vertegenwoordiger dat de Bank de op haar rustende zorgplicht alsmede de AVG jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vorderingen 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 (de Vertegenwoordiger van) Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van (de Vertegenwoordiger van) Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat (de Vertegenwoordiger van) Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 juli 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan.

Een dochter van Consument, tevens zijnde de zuster van de Vertegenwoordiger (hierna: de Dochter) was gemachtigde ten aanzien van deze betaalrekening. Deze machtiging was ook in een levenstestament van Consument van 11 mei 2017 vastgelegd.

2.2 Op 19 april 2018 is per email een verzoek ingediend tot het stopzetten van het versturen van papieren rekeningafschriften. Dit verzoek is ingediend via IP-adres xx.xx.xx9.155. De Bank heeft conform dit verzoek geen papieren rekeningafschriften meer aan Consument verzonden.

2.3 Op 24 mei 2018 is een bedrag van € 106.000,00 overgeboekt van de betaalrekening van Consument naar de betaalrekening van de Dochter, die zij bij ING Bank N.V. (ING Bank) aanhoudt. De opdracht tot deze overboeking is gegeven via internetbankieren via IP-adres xx.xx.xx9.155, door middel van de vereiste klantherkenningsmiddelen en de betaalpas met het nummer 069. Het overgeboekte bedrag staat inmiddels niet meer op de betaalrekening die de Dochter bij ING Bank aanhoudt.

2.4 Consument heeft op 22 juli 2018 geconstateerd dat zij geen rekeningafschriften meer ontving en heeft dit besproken met de Vertegenwoordiger. De Vertegenwoordiger heeft contact opgenomen met de Bank en heeft tijdens dit gesprek vernomen dat het saldo op de betaalrekening van Consument nagenoeg € 0,00 bedroeg. Tijdens dit gesprek is gebleken dat het bedrag van € 106.000,00 op 24 mei 2018 van de betaalrekening is afgeschreven. De Vertegenwoordiger heeft de Bank bericht dat de Dochter misbruik heeft gemaakt van de betaalrekening van Consument en dat het contact tussen Consument en de Dochter inmiddels is verbroken. De Bank heeft de machtiging van de Dochter ten aanzien van de betaalrekening van Consument ingetrokken en heeft de betaalpas van Consument met nummer 069 geblokkeerd. De nieuw uitgegeven betaalpas heeft nummer 071.

2.5 Op 28 juli 2018 heeft Consument haar levenstestament herroepen. De Bank is hierover medio augustus 2018 geïnformeerd door de notaris.

2.6 Op 30 juli 2018, 2 en 7 augustus 2018 heeft de Bank contact gehad met de Dochter. De Dochter heeft tijdens deze gesprekken aangegeven dat zij de belangen van Consument behartigt en dat juist de Vertegenwoordiger fraude ten aanzien van de betaalrekening van Consument heeft gepleegd. Ter onderbouwing van haar stelling heeft de Dochter een drietal documenten overgelegd, namelijk twee aangiftes van Consument tegen de Vertegenwoordiger en een medische verklaring. De Bank heeft deze documenten in haar systeem opgeslagen ten behoeve van onderzoeksdoeleinden en waarheidsvinding.

2.7 Op 2 augustus 2018 heeft de Bank de betaalpas van Consument met nummer 071 geblokkeerd, vanwege het onderzoek naar wie de waarheid sprak ten aanzien van de betaalrekening van Consument: de Dochter of de Vertegenwoordiger. De Bank heeft dit op 5 augustus 2018 telefonisch toegelicht aan Consument en de Vertegenwoordiger.

2.8 Op 14 augustus 2018 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan tegen de Dochter en zij heeft op 15 augustus 2018 een kopie van het proces-verbaal aan de Bank verstrekt.

2.9 De Bank heeft de Dochter op 17 augustus 2018 bericht dat zij niets zal doen met de door haar verstrekte documenten en verzoeken, omdat zij op dat moment niet meer gemachtigd is ten aanzien van de betaalrekening van Consument. De Bank heeft tevens de betaalpas met het nummer 071 gedeblokkeerd.

2.10 Op 24 januari 2019 zijn Consument en de Vertegenwoordiger naar een kantoor van de Bank gegaan teneinde een machtiging voor de Vertegenwoordiger ten aanzien van de betaalrekening van Consumenten te verkrijgen. Met ingang van 31 januari 2019 is de Vertegenwoordiger gemachtigde ten aanzien van de betaalrekening van Consument.

2.11 Op 28 juni 2019 heeft de Bank op verzoek van de Vertegenwoordiger de documenten, die in augustus 2018 door de Dochter zijn verstrekt, uit haar systemen verwijderd. De Bank heeft de Vertegenwoordiger hierover geïnformeerd.

2.12 Tussen de Bank en de Vertegenwoordiger is onenigheid ontstaan over het contact van de Bank met de Dochter. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van dit geschil geleid, waarna de Vertegenwoordiger namens Consument de klacht heeft voorgelegd aan Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van (de Vertegenwoordiger van) Consument

3.1 De Vertegenwoordiger heeft in de schriftelijke procedure gevorderd dat de Bank haar concrete en volledige informatie verstrekt met betrekking tot het gesprek dat de Bank op 7 augustus 2018 met de Dochter heeft gevoerd, alsmede inzage in documenten van de Bank met betrekking tot de betaalrekening van Consument en met betrekking tot Consument en de Vertegenwoordiger als personen.

Ter zitting heeft de Vertegenwoordiger de vordering uitgebreid naar concrete punten, te weten:

a) de Bank dient bewijs te verstrekken dat de gegevens van Consument en de Vertegenwoordiger niet zijn geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR) danwel het Externe Verwijzingsregister (EVR);
b) de Bank dient aan de Vertegenwoordiger kenbaar te maken vanaf welk IP-adres het verzoek van 18 april 2018 tot het stopzetten van de papieren bankafschriften is gedaan;
c) de Bank dient informatie te verschaffen over pasnummer 70. Consument heeft twee bankpassen in haar bezit, namelijk 069 en 071. De Vertegenwoordiger wenst te weten wat er met de betaalpas met het nummer 070 is gebeurd en op wiens naam die bankpas is uitgegeven;
d) de Bank dient hulp te bieden bij het terugkrijgen van het bedrag van € 106.000,00 dat door de Dochter van de betaalrekening van Consument is overgeboekt naar een betaalrekening van de Dochter. Desgevraagd heeft de Vertegenwoordiger 'hulp' nader gedefinieerd als 'alles doen wat in de macht van de Bank ligt, het is aan de Bank om te weten wat dat inhoudt';
e) de Bank dient meer informatie te verstrekken over de gesprekken die zij met de Dochter heeft gevoerd, met name alles wat is besproken over Consument en de Vertegenwoordiger;
f) de Bank dient kenbaar te maken aan wie welke documenten zijn verstrekt, want de Bank heeft tegenstrijdige informatie hieromtrent verstrekt;
g) de Bank dient te vertellen welke notaris op 11 mei 2017 de Bank heeft bericht dat Consument een gewijzigd levenstestament heeft;
h) genoegdoening c.q. immateriële schadevergoeding voor de geleden reputatieschade voor onder meer het incident waarbij de Vertegenwoordiger in januari 2019 een bankkantoor is uitgezet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De Vertegenwoordiger heeft de vordering onderbouwd door, kort samengevat, te stellen dat de Bank ten onrechte weigert informatie te verstrekken met betrekking tot de gevoerde gesprekken tussen de Bank en de Dochter over de betaalrekening, meer specifiek met betrekking tot het gesprek dat op 7 augustus 2018 heeft plaatsgevonden. De Dochter was immers niet gemachtigd en staat praktisch gelijk aan een 'voorbijganger': zij was dus niet bevoegd over de betaalrekening te spreken. Het levenstestament was op dat moment immers al herroepen. De Bank heeft de Dochter onterecht aangehoord en heeft de door de Dochter aangeleverde documenten, die overigens onjuist, verlopen en belastend zijn voor zowel Consument als de Vertegenwoordiger, ten onrechte in haar systeem opgeslagen. Deze documenten zouden potentieel schadelijk kunnen zijn als ze in verkeerde handen vallen.

De Bank heeft door deze handelwijze de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geschonden: de gegevens zijn verwerkt zonder een rechtmatige grondslag zoals bedoeld in artikel 6 AVG. De Bank heeft bovendien nagelaten Consument hierover te informeren en Consument is er per toeval zelf achter gekomen. Nu Consument een inzageverzoek heeft ingediend, dient de Bank de verzochte informatie te verstrekken. De Bank tracht de privacy van de Dochter te beschermen, terwijl het om de privacy van Consument en de Vertegenwoordiger gaat. De Bank heeft tevens aangevoerd dat de Dochter een derde is. Dit is incorrect. De Dochter is immers zelf ook een verwerkingsverantwoordelijke en dus moet de Bank de Vertegenwoordiger de door haar verzochte informatie verstrekken.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich, kort samengevat, tegen de stellingen van Consument verweerd door aan te voeren dat de inhoud van de gesprekken tussen de Bank en de Dochter vertrouwelijk zijn en dat niet meer informatie dan reeds is verstrekt, zal worden gedeeld. De Bank had deze informatie nodig om zich een beeld te vormen over de situatie binnen het gezin en vanuit het oogpunt van waarheidsvinding, waardoor zij een gerechtvaardigd belang had om de privacy van Consument in te perken, op grond van overweging 47 van de AVG. De Bank heeft immers van de Vertegenwoordiger en de Dochter tegenstrijdige verklaringen en bewijs ontvangen, waardoor de Bank niet met zekerheid kon zeggen wie gemachtigd was Consument te vertegenwoordigen. De Bank heeft aan het inzageverzoek voldaan door de documenten te verstrekken en vervolgens te verwijderen. De Bank is niet verplicht gespreksnotities te verstrekken. Daarbij heeft de Dochter wel degelijk recht op privacy, namelijk op grond van artikel 41 sub i van de Uitvoeringswet AVG.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Alvorens in te gaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht, merkt de Commissie op dat de Bank ter zitting heeft toegezegd drie vorderingen van de Vertegenwoordiger te zullen voldoen. Het betreft de vorderingen zoals benoemd onder 3.1 onder a) tot en met c) van deze uitspraak. De Bank heeft op 24 juli 2020 aan haar belofte voldaan door de verzochte informatie aan Kifid te verstrekken. Kifid heeft de betreffende stukken op 24 juli 2020 aan de Vertegenwoordiger doen toekomen. Hiermee vervallen vorderingen a) tot en met c) en zal de Commissie in het navolgende alleen nog de vorderingen zoals opgesomd in 3.1 onder d) tot en met h) behandelen.

Hulp bij het terugkrijgen van het bedrag van € 106.000,00

4.2 De Vertegenwoordiger heeft de Bank verzocht hulp te bieden bij het terugkrijgen van het bedrag van € 106.000,00 dat op 24 mei 2018 van de betaalrekening van Consument is overgeboekt naar een betaalrekening die de Dochter bij ING Bank aanhoudt. De Bank heeft, kort samengevat, gesteld dat zij op dit moment niets meer kan doen.

4.3 De Commissie stelt op basis van de stukken vast dat de overboeking van 24 mei 2018 is verricht vanaf het IP-adres waarvandaan meerdere overboekingen in 2018 van de betaalrekening van Consument zijn verricht. Voor de overboeking is de betaalpas met nummer 069 op naam van Consument gebruikt, alsmede de klantherkenningsmiddelen die vereist zijn voor een overboeking. Het is niet onwaarschijnlijk dat de specifieke overboeking niet door Consument zelf is verricht, maar door de Dochter. De Dochter was echter op dat moment gemachtigde ten aanzien van de betaalrekening van Consument en de overboeking is rechtsgeldig uitgevoerd. De Bank fungeert slechts als betaaldienstverlener en dient uit hoofde van deze hoedanigheid aan de betaalopdracht te voldoen. Uit de verklaringen van partijen blijkt tevens dat de overgeboekte gelden binnen afzienbare tijd waren afgeschreven van de rekening die de Dochter bij ING Bank aanhoudt. Het is onbekend waar het geld zich momenteel bevindt. Dit is geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van de Bank komt, mede gelet op het feit dat de overboeking rechtsgeldig is verricht. Desalniettemin heeft de Bank wel, onverplicht, contact opgenomen met ING Bank, echter heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid. Naar het oordeel van de Commissie kan de Bank nu, ruim twee jaar later, geen handelingen meer verrichten om het geld terug te krijgen van de Dochter. De Commissie oordeelt daarom dat dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering af.

Informatieverstrekking over de gesprekken tussen de Bank en de Dochter

4.4 De Commissie begrijpt het verzoek van de Vertegenwoordiger om meer informatie van de Bank over de inhoud van haar gesprek met de Dochter, als een inzageverzoek zoals bedoeld in artikel 15 van de AVG. In dit artikel is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**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 ontvanger 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;*

2. *(…)*
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."*

4.5 De Commissie stelt vast dat de Bank de kopieën van de stukken, die de Dochter op 7 augustus 2018 aan de Bank heeft verstrekt, reeds aan Consument en de Vertegenwoordiger heeft toegezonden. Hiermee is voldaan aan (een deel van) het inzageverzoek. De Bank heeft vervolgens op 28 juni 2019 – nota bene op verzoek van de Vertegenwoordiger – de documenten uit haar administratie verwijderd en vernietigd. De Bank kan de stukken dus niet nogmaals verstrekken.

4.6 Consument heeft gevorderd inzage te verkrijgen in wat exact besproken is op 2 en 7 augustus 2018 tussen de Bank en de Dochter en wat het doel was van de gesprekken. De Bank heeft bevestigd dat er gespreksnotities zijn, echter heeft aangevoerd dat zij op grond van onder meer het Hof Amsterdam, 5 juli 2011, ECLI:NL:GHAMS:2011:BR3020 niet verplicht is gespreksnotities te verstrekken, omdat het inzagerecht niet zonder meer strekt tot interne notities van medewerkers van de Bank, die slechts bedoeld zijn voor intern overleg en beraad.

4.7 De Commissie merkt ten aanzien hiervan op dat het Hof Den Haag op 17 september 2019 heeft geoordeeld dat interne (vertrouwelijke) notities niet zonder meer zijn uitgesloten van het inzageverzoek (zie ECLI:NL:GHDHA:2019:2398). Echter zal een beoordeling per individueel geval moeten worden gemaakt, waarbij is opgemerkt dat gegevens die betrekking hebben op eigenschappen of gedragingen van natuurlijke personen zijn uitgesloten. Ook is in dit arrest opgemerkt dat de organisatie, in casu de Bank, een beoordeling moet maken op basis van artikel 15 lid 4 AVG, dat bepaalt dat het recht om een kopie van de persoonsgegevens geen afbreuk mag doen aan de rechten en vrijheden van anderen.

4.8 De Vertegenwoordiger heeft aangevoerd dat de Dochter, in tegenstelling tot hetgeen de Bank heeft gesteld, geen 'derde' is en dat haar rechten niet worden geschonden, omdat de Dochter een verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is.

De Commissie volgt deze stelling niet, nu een verwerkingsverantwoordelijke in de AVG is gedefinieerd als: "*een natuurlijk persoon (…) die (…) het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt (…)*". Naar het oordeel van de Commissie kwalificeert de Dochter niet als een verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG, omdat zij de persoonsgegevens van Consument niet verwerkt in de zin van de AVG, noch doelen of middelen voor de verwerking vaststelt, zoals bedoeld in de AVG. De Dochter is slechts een privé persoon en heeft ook als dusdanig gehandeld.

4.9 Dit leidt tot de conclusie dat de Bank de rechten en vrijheden van de Dochter in acht dient te nemen en niet verder hoeft uit te wijden over de inhoud van de gesprekken dan zij al heeft gedaan. De Commissie neemt hierbij in overweging dat de Bank reeds in algemene bewoordingen heeft toegelicht wat de inhoud van de gesprekken was en dat niet is komen vast te staan dat er vooraf een specifiek doel beoogd was. De Bank heeft gesteld dat zij de Dochter slechts heeft aangehoord en de door haar verstrekte stukken heeft aangenomen, teneinde vast te stellen wie bevoegd was te handelen namens Consument. De Commissie ziet geen aanknopingspunten op grond waarvan kan worden geconcludeerd dat een doelbewuste afspraak met de Dochter is gemaakt.

4.10 De Commissie heeft begrip voor de wens van de Vertegenwoordiger om te weten wat haar zuster over haar heeft verklaard, echter oordeelt zij dat de Bank niet kan worden verplicht meer informatie te verstrekken dan zij reeds heeft gedaan. Daarmee is ook dit klachtonderdeel ongegrond en wordt de bijbehorende vordering afgewezen.

Schending van de AVG door de Bank

4.11 Samenhangend met het vorige klachtonderdeel heeft de Vertegenwoordiger aangevoerd dat de Bank de AVG heeft geschonden doordat zij geen rechtsgeldige grondslag had om de gegevens, die de Dochter op 24 mei 2018 aan de Bank heeft verstrekt, te verwerken, althans hiervan kennis te nemen, althans deze gedurende een periode van een jaar op te slaan in haar systeem. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist door te stellen dat zij een onderzoek diende te verrichten welke dochter van Consument de waarheid sprak, teneinde te beoordelen wie van hen bevoegd was te handelen als gemachtigde ten aanzien van de betaalrekening van Consument. De Bank had dus een gerechtvaardigd belang om de bevoegdheden van Consument in te perken, op grond van overweging 47 van de AVG.

4.12 Anders dan de Vertegenwoordiger heeft gesteld, oordeelt de Commissie dat de verwerking van de gegevens door de Bank, in casu de opslag van de door de Dochter op 24 mei 2018 verstrekte documenten, op grond van artikel 6 lid 1 onder b AVG gerechtvaardigd was, teneinde de overeenkomst met Consument correct te kunnen uitvoeren.

Hierbij is van belang dat de Dochter gemachtigd was ten aanzien van de Betaalrekening en dat de Bank pas medio augustus 2018 met zekerheid, namelijk door de door de notaris verstrekte stukken, kon vaststellen dat de Dochter niet langer in het levenstestament als gemachtigde was opgenomen. In dit kader was de Bank bevoegd kennis te nemen van de standpunten van de Dochter. Bovendien is niet eerder dan op 31 januari 2019 de Vertegenwoordiger aangemerkt als gemachtigde ten aanzien van de betaalrekening van Consument. Niet is gebleken dat de Bank enig ander belang dan dat van Consument voor ogen had en juist vanuit dat belang heeft gehandeld zoals zij heeft gedaan. De Commissie deelt de mening van de Vertegenwoordiger dat de Bank de betreffende documenten langer heeft opgeslagen dan strikt noodzakelijk was, echter is niet gebleken dat dit tot enige schade voor Consument heeft geleid. De Commissie oordeelt daarom dit klachtonderdeel ongegrond is.

Informatie met betrekking tot verstrekte documenten

4.13 De Vertegenwoordiger heeft voorts gevorderd dat de Bank informatie verschaft met betrekking tot welke documenten aan wie zijn verstrekt, omdat de Bank tegenstrijdige verklaringen hieromtrent heeft afgegeven.

4.14 De Commissie concludeert op grond van de stukken dat de Bank meermaals heeft verklaard dat de documenten, die de Dochter op 7 augustus 2018 heeft verstrekt, niet zijn gedeeld met derden. Er is slechts een kopie aan Consument c.q. de Vertegenwoordiger toegezonden en de stukken zijn inmiddels vernietigd. De Commissie ziet op grond van het dossier geen aanleiding om aan te nemen dat de documenten op een andere wijze dan voor intern gebruik zijn verwerkt. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de Bank te verplichten nogmaals informatie hieromtrent te verstrekken.

Informatie met betrekking tot de notaris

4.15 De Vertegenwoordiger vordert dat de Bank de naam en de gegevens verstrekt van de notaris die half augustus 2018 zou hebben bericht dat het levenstestament is gewijzigd.

4.16 De Commissie merkt ten aanzien hiervan op dat de Bank op 13 juni 2020 een brief heeft verstuurd aan Consument, waarin wordt verwezen naar het bericht van de notaris. Het betreffende bericht van de notaris is als bijlage VII bij de brief van 13 juni 2019 van de Bank aan Consument toegevoegd, echter maakt geen onderdeel uit van het procesdossier van de Commissie. De Commissie gaat ervan uit dat Consument hiermee voldoende is geïnformeerd en ziet geen aanleiding om de Bank te verplichten deze informatie nogmaals te verschaffen.

Schadevergoeding

4.17 Tot slot heeft de Vertegenwoordiger een genoegdoening van de Bank verzocht voor de door haar en Consument geleden immateriële schade, onder meer omdat zij in januari 2019 het kantoor van de Bank zijn uitgezet.

4.18 De Commissie merkt op dat de 'genoegdoening' onvoldoende is gespecificeerd en dat ter zitting reeds is aangegeven dat de vordering tot immateriële schadevergoeding niet kan worden toegewezen, nu hiervoor onvoldoende grond aanwezig is. Hierbij neemt de Commissie in overweging dat op grond van de schriftelijke verklaringen met betrekking tot de gebeurtenis in januari 2019 niet is komen vast te staan dat Consument en/of de Vertegenwoordiger het bankkantoor daadwerkelijk zijn uitgezet. In de vele e-mails van de Vertegenwoordiger aan de Bank wordt de Bank slechts verweten dat de medewerker van de Bank de door de Vertegenwoordiger meegebrachte stukken niet wilde aannemen en dat Consument en de Vertegenwoordiger daarom het bankkantoor onverrichter zake verlaten hebben. Alhoewel het vervelend is dat de Vertegenwoordiger niet al haar vragen op detail-niveau beantwoord krijgt, bestaat hiertoe ook geen verplichting voor de Bank en kan dit niet tot toekenning van een schadevergoeding leiden. De Commissie wijst deze vordering dan ook af.

Conclusie

4.19 Op grond van de voorgaande overwegingen merkt de Commissie op dat zij de situatie van Consument betreurt, maar dat dit niet tot toewijzing van de klachtonderdelen dan wel toewijzing van de vorderingen leidt. De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft 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.