Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-145 d.d. 28 maart 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument wilde geld opnemen bij een geldautomaat van de bank. Consument zag toen dat er bankbiljetten uit de automaat staken, van de vorige, kennelijk zonder de biljetten weggelopen, klant. Consument heeft de bankbiljetten gepakt en in haar tas gestoken. Vervolgens heeft zij met haar eigen bankpas geld bij de automaat opgenomen. De bank heeft contact opgenomen met Consument en verzocht het bedrag terug te geven. Een afspraak hiertoe heeft geen doorgang gevonden en daarom heeft de bank het bedrag verrekend met het saldo op de zakelijke rekening van Consument. Op basis van de inhoud van een evaluatiegesprek na afloop van de gebeurtenissen zag de bank aanleiding de personalia van Consument op te nemen in het IVR en de bancaire relatie tussen partijen op te zeggen. Consument kan zich hier niet mee verenigen. De Commissie overweegt dat een bank niet willekeurig een einde kan maken aan een dienstverleningsrelatie, maar dat zij daartoe een redelijke grond moet hebben. De Commissie kan echter slechts marginaal toetsen of wellicht sprake is van onredelijk gebruik van de opzeggingsbevoegdheid door de bank. In dit geval boden de uitlatingen van Consument tijdens het evaluatiegesprek voldoende grond voor de opzegging. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat de bank heeft mogen overgaan tot het opnemen van de personalia in het IVR. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

de Coöperatieve Rabobank Den Haag en omgeving U.A., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van 7 november 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 14 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument hield een betaalrekening en een safeloket aan bij Aangeslotene.

2.2. Op donderdag 8 maart 2012 wilde Consument geld opnemen bij de geldautomaat van Aangeslotene, welke aan de buitenzijde van een van haar bankfilialen stond opgesteld. Consument zag toen dat er bankbiljetten uit de geldautomaat staken, van de vorige, kennelijk weggelopen, klant. Consument heeft de bankbiljetten met een totaal van € 1.250,- gepakt en in haar tas gestoken. Vervolgens heeft zij met haar eigen bankpas geld bij de automaat opgenomen.

2.3. Hierna is Consument het bankfiliaal binnengegaan en heeft zij daar met haar mobiele telefoon een gesprek gevoerd. Vervolgens heeft zij het bankfiliaal verlaten.

2.4. Op maandag 12 maart 2012 is Consument telefonisch benaderd door Aangeslotene. Tijdens dit gesprek is afgesproken dat Consument het geldbedrag op woensdag 14 maart 2012 om 13:00 uur zou terugbrengen.

2.5. Bedoelde afspraak heeft geen doorgang gevonden. Aangeslotene heeft het bedrag van € 1.250,- vervolgens verrekend door het van de zakelijke rekening van Consument af te schrijven.

2.6. Enige tijd na afloop van de gebeurtenissen heeft Aangeslotene Consument uitgenodigd om de zaak nog eens te evalueren. Op basis van de inhoud van dit gesprek zag Aangeslotene aanleiding de personalia van Consument op te nemen in het IVR en de bancaire relatie tussen hen op te zeggen.

2.7. Opnames in het IVR zijn onderworpen aan het regelend kader van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: Gedragscode).

2.8. Op de relatie tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In artikel 30 van deze voorwaarden is het volgende bepaald:
"De relatie tussen de cliënt en de bank kan zowel door de cliënt als de bank worden opgezegd. Indien de bank de relatie opzegt, zal zij de cliënt desgevraagd de reden van die opzegging meedelen. Na de opzegging van de relatie zullen de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk worden afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens die afwikkeling blijven deze algemene voorwaarden van kracht."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:
(i) het verwijderen van haar personalia uit het IVR; en
(ii) het herstellen van de bancaire relatie tussen haar en Aangeslotene.

3.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening-courant overeenkomst ten grondslag. Consument heeft medewerking verleend door het uit de geldautomaat genomen bedrag terug te geven aan Aangeslotene. Op het moment dat haar collega het geld wilde teruggeven had Aangeslotene het bedrag al van haar zakelijke rekening afgeschreven.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. *Ontvankelijkheid klachten*
De Commissie is van oordeel dat Consument ontvankelijk is in haar klachten. Het gewenste herstel van de bancaire relatie en verwijdering van haar personalia uit het IVR vormt een zodanig belang dat behandeling gerechtvaardigd is. Daarom zal de Commissie beide onderdelen hierna afzonderlijk behandelen.

4.2. *Opzeggen bancaire relatie*
Uitgangspunt is artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van deze bepaling staat het de bank vrij de relatie met Consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van de opzegging aan Consument wordt medegedeeld. Of er voldoende aanleiding is, staat in beginsel ter beoordeling van Aangeslotene.

4.3. De vrijheid van Aangeslotene om van deze opzeggingsbevoegdheid gebruik te maken wordt echter beperkt door de eisen van redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 lid 2 BW). Hiervan is mede een uiting dat artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden bepaalt dat de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht dient te nemen. Daarbij speelt ook een rol dat banken in de huidige maatschappij een bijzondere positie innemen in die zin dat voor nagenoeg iedereen dienstverlening door een bank onontbeerlijk is voor deelname aan het maatschappelijk verkeer. Een en ander brengt mee dat een bank niet willekeurig een einde kan maken aan een dienstverleningsrelatie, maar dat zij daartoe een redelijke grond moet hebben. De Commissie kan echter slechts marginaal toetsen of wellicht sprake is van onredelijk gebruik van de opzeggingsbevoegdheid door Aangeslotene.

4.4. Op grond van de overgelegde stukken en het ter zitting verhandelde staat vast dat de grond voor de opzegging is gelegen in het feit dat Consument tijdens het evaluatiegesprek heeft gezegd dat zij ooit op dezelfde manier geld is kwijtgeraakt en dat als de situatie zich nog een keer zou voordoen, ze het geld opnieuw zou meenemen. In het licht van het hiervoor onder 4.3. overwogene bezien acht de Commissie de door Aangeslotene aangevoerde omstandigheden voldoende zwaar om de bancaire relatie te beëindigen. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat de gevolgen van de beëindiging voor Consument niet bijzonder ingrijpend waren. Zo heeft Aangeslotene de zakelijke relatie niet opgezegd en ging het in feite om het beëindigen van een safeloketovereenkomst en een betaalrekening (Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2010-197).

4.5. *IVR*
Wat betreft de opname van de personalia van Consument in het IVR constateert de Commissie dat zij deze slechts kan toetsen aan de Gedragscode. Aangeslotene heeft dan ook een grote mate van beleidsvrijheid als het gaat om de opnames in dit interne register. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene binnen het regelend kader van de Gedragscode is gebleven en evenmin is gebleken dat zij de personalia in strijd met de gerechtvaardigde doeleinden van de Gedragscode heeft verwerkt. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene heeft mogen overgaan tot het opnemen van de personalia in het IVR.

4.6. Gelet op het hiervoor overwogene komt de vordering niet voor toewijzing in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.