Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0780
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument en haar echtgenoot houden een en/of-rekening aan. Aan deze rekening is een creditcard op naam van de echtgenoot gekoppeld. Tot oktober 2020 had de consument inzage in de creditcardafschriften. Sinds oktober 2020 zijn de transacties en rekeningoverzichten van de creditcard uitsluitend zichtbaar voor de echtgenoot. De consument vordert dat dat zij de creditcardafschriften weer kan inzien in haar eigen internetbankieromgeving, zoals dat tot oktober 2020 ook mogelijk was. De commissie oordeelt dat de bank voldoende heeft aangetoond dat zij op grond van de wet- en regelgeving niet langer de creditcarduitgaven- en afschriften van de creditcard van de echtgenoot aan de consument mag tonen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar echtgenoot hebben samen een en/of-rekening (hierna: de rekening) bij de bank. Beiden maken gebruik van internetbankieren. Aan de rekening is een creditcard gekoppeld; deze staat op naam van de echtgenoot van de consument. Maandelijks wordt het bedrag dat met de creditcard is uitgegeven, afgeschreven van de rekening.

2.2 Op de rekening zijn de Voorwaarden betalen en online diensten van Rabobank – april 2021 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

Hierin is voor zover relevant het volgende opgenomen:

111. Transactieoverzicht bij de creditcard

1 Wij geven de rekeninghouder van de inningsrekening die ook houder van de creditcard is rond de datum van afboeking van de inningsrekening informatie over het gebruik van de creditcard. Dit noemen wij het 'transactieoverzicht' of 'rekeningoverzicht'.

2 Heeft de rekeninghouder van de inningsrekening die tevens houder is van de creditcard Rabo Online Bankieren? Dan krijgt deze één keer per maand een transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren als er die maand creditcardtransacties zijn geweest. Wij kunnen het in de toekomst mogelijk maken dat ook de andere rekeninghouder van de inningsrekening het transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren krijgt.

3 Heeft de rekeninghouder van de inningsrekening geen Rabo Online Bankieren? Dan sturen wij deze informatie één keer per maand op papier toe als er creditcardtransacties zijn geweest. Tenzij wij iets anders hebben afgesproken.

2.3 Tot oktober 2020 kon de consument de creditcardafschriften via haar eigen internet-bankieromgeving bekijken. In het najaar 2020 heeft de bank wijzigingen doorgevoerd ten aanzien van creditcards. Transacties en rekeningoverzichten van creditcards zijn sindsdien uitsluitend zichtbaar voor de creditcardhouders. Dat houdt in dat transacties en rekening-overzichten van de creditcard van de echtgenoot van de consument niet meer door de consument te raadplegen zijn via haar Rabo App en in haar Rabo Online Bankieren. De consument kan aan het einde van de maand wel zien welk bedrag is afgeschreven met de creditcard van de rekening, maar niet waar het bedrag aan is besteed en op welke datum.

2.4 De consument heeft een klacht ingediend tegen de hiervoor genoemde wijziging. De bank heeft als oplossing aangeboden dat de consument het online bankierenprofiel van haar echtgenoot in haar Rabo App toevoegt. De echtgenoot dient hiervoor toestemming te geven. Hiermee kan zij inzicht krijgen in de producten die op naam van haar echtgenoot staan, waaronder (transactieoverzichten van) de creditcard. De consument kan zich niet vinden in de door de bank aangedragen oplossing.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat zij de creditcardafschriften weer kan inzien in haar eigen internetbankieromgeving, zoals dat tot oktober 2020 ook mogelijk was. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zij als mederekeninghouder van de rekening mede financieel verantwoordelijk voor de uitgaven die via de creditcard zijn gedaan en betaalt zij ook mee aan het hebben van de creditcard. Op grond daarvan meent zij dat de bank haar toegang moet geven tot de creditcardafschriften, zoals dat tot oktober 2020 ook ging.

Het verweer

2.6 De bank 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de consument inzage dient te verstreken in de creditcardafschriften, op de wijze zoals dat tot oktober 2020 gangbaar was. De commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

3.2 De consument heeft gesteld dat de bank haar ten onrechte geen creditcardafschriften meer verstrekt. De bank heeft zich verweerd door te stellen dat de creditcard uitsluitend op de naam van de echtgenoot van de consument staat en de transactiegegevens van de creditcard persoonsgegevens zijn. Volgens de bank staat het haar op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) niet vrij deze persoonsgegevens met derden, waaronder ook consument, te delen. Dit heeft zij inmiddels ook opgenomen in artikel 111 van de voorwaarden (hierboven geciteerd in 2.2).

3.3 De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de bank bij het verrichten van haar werkzaamheden de toepasselijke wet- en regelgeving in acht dient te nemen. In deze procedure heeft de bank gemotiveerd, en niet dan wel onvoldoende weersproken door de consument, gesteld dat zij op grond van de wet- en regelgeving (de AVG) niet langer de creditcarduitgaven- en afschriften van de creditcard van de echtgenoot met de consument mag delen. Gelet op het voorgaande kan de bank niet worden verplicht tot het verstreken van de creditcardafschriften, op de wijze zoals dat tot oktober 2020 gangbaar was.

3.4 Overigens merkt de commissie op dat de bank heeft toegelicht dat de consument op de wijze zoals omschreven in alinea 2.4 inzicht kan krijgen in de producten die op naam van haar echtgenoot staan, waaronder (transactieoverzichten van) de creditcard.

Conclusie

3.5 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.