Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-723
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld schade te hebben geleden door de wijze waarop de Bank met zijn persoonsgegevens is omgegaan toen de Bank de creditcard relatie afstootte. De Commissie is van oordeel dat die stelling niet nader gemotiveerd is en niet is komen vaststaan. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat de opzegging van de dienstverlening door de Bank niet onrechtmatig is geweest.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

Ondanks een uitnodiging daarvoor te hebben gekregen, heeft Consument niet meer gereageerd op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield bij de Bank een creditcard aan. De Bank heeft in de periode van 17 tot 20 juli 2018 een brief gestuurd, waarin is aangegeven dat de Bank stopt met haar creditcard dienstverlening. Daarbij is aangegeven dat de bestaande creditcards zouden overgaan naar International Card Services (ICS).

2.2 In de brief waarmee de Bank heeft aangekondigd dat de overeenkomst zou worden overgedragen aan ICS heeft de Bank, voor zover hier relevant, het volgende opgemerkt:

> ***Liever geen nieuwe creditcard?***
> *Wilt u geen nieuwe creditcard? Dat vinden we natuurlijk erg jammer. Zeg dan uw creditcardovereenkomst op. Vul het formulier bij deze brief in, doe 'm in de antwoordenvelop en stuur die op voor 17 september 2018. Op 1 oktober beëindigen we dan uw creditcard. En we dragen uw creditcardovereenkomst niet over aan ICS.*
>
> ***Uw persoonsgegevensgeven geven we door aan ICS***
> *Als u het goedvindt dat ICS u een nieuwe creditcard stuurt, hoeft u niets te doen. We geven uw persoonsgegevens dan door aan ICS en natuurlijk houden we ons daarbij aan de privacywet. ICS kan daarna uw nieuwe creditcard opsturen. Wilt u weten hoe zij met uw gegevens omgaan? Lees er meer over op icscards.nl/privacystatement.*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van een mobiel telefoonabonnement voor de duur van zeven jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat zijn creditcardovereenkomst ten onrechte is overgedragen aan ICS. Hij heeft daarvoor geen toestemming verleend. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de daarop volgende beleidsregels die zijn uitgevaardigd door de Autoriteit Persoonsgegevens is het verboden dat dit type overdracht van persoonsgegevens plaatsvindt zonder dat er toestemming voor wordt verleend.

Om die reden acht Consument het op zijn plaats dat de Bank de kosten voor haar rekening neemt die voortvloeien uit het mobiele telefoonabonnement dat Consument zal moeten afsluiten om zijn nieuwe ICS creditcard te kunnen gebruiken.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat Consument stelt schade te hebben geleden door de wijze waarop de Bank met zijn persoonsgegevens is omgegaan. Die stelling heeft Consument echter ook desgevraagd niet nader gemotiveerd, waardoor de Commissie niet kan vaststellen dat Consument door een eventuele tekortkoming van de Bank financieel benadeeld is. De Commissie laat derhalve in het midden of de Bank de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geschonden heeft. De Commissie heeft gesteld dat de Bank de kosten zou moeten vergoeden die Consument verschuldigd is doordat hij geen creditcard meer van de Bank, maar van ICS heeft. De Commissie zal derhalve beoordelen of de Bank haar dienstverlening mocht opzeggen en of die opzegging rechtmatig is geweest.

4.2 De Commissie stelt vast dat de creditcardrelatie die tussen Consument en de Bank bestond een duurovereenkomst was die in beginsel door beide partijen mocht worden opgezegd. Daarbij kunnen de eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat opzegging slechts mogelijk is indien een voldoende zwaarwegende grond voor de opzegging bestaat. Uit diezelfde eisen kan, eveneens in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval, voortvloeien dat een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen of dat de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding (HR 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854 en HR 4 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4163).

4.3 Naar het oordeel van de Commissie zijn door Consument geen omstandigheden aangetoond die van voldoende zwaar gewicht zijn om de opzegging in strijd te laten komen met de eisen die de redelijkheid en billijkheid daaraan stellen. Tevens geldt dat de termijn die de Bank in acht heeft genomen voor de opzegging niet onrechtmatig is. Zodoende leidt de opzegging van de dienstverlening evenmin tot een schadevergoedingsplicht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.