Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-060
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse en drs. W. Dullemond, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank Oss Bernheze U.A., gevestigd te Heesch, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 februari 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft voor het verkrijgen van een financiering zijn financiële gegevens aan de Bank verstrekt. Tijdens een gesprek bij Consument over de lopende verzekeringen blijkt dat de verzekeringsspecialist van de Bank over de eerder verstrekte gegevens beschikt. Consument stelt dat de Bank zonder zijn toestemming de gegevens binnen de Bank aan andere afdelingen ter beschikking heeft gesteld. Niet is gebleken dat het uitwisselen van gegevens duidelijk in het belang van Consument was. De Commissie acht de klacht van Consument gegrond.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument 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;
- de aanvullende brief van Consument van 18 juni 2015;
- de nadere reactie van de Bank;
- de verklaring waarmee Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft in het verleden in het kader van een financieringsovereenkomst zijn jaarcijfers aan de accountmanager Food & Agri van de Bank verstrekt.
2.2 Tijdens een bezoek bij Consument om de arbeidsongeschiktheidsverzekering van Consument te bespreken, bleek de Specialist Verzekeren van de Bank over de financiële gegevens van Consument te beschikken.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en vordering

3.1 Consument doet zijn beklag over de handelwijze van de Bank, bestaande in het ter beschikking stellen van de verstrekte jaarcijfers aan een andere afdeling binnen de Bank, zonder dat Consument daarvoor toestemming heeft verleend. Consument vordert dat de Bank "deze werelden" strikt gescheiden houdt en hierover met haar cliënten juist en volledig communiceert.

Verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In artikel 10 van de Algemene Bankvoorwaarden is het volgende bepaald:
  "De bank mag persoonsgegevens van de cliënt en van diens vertegenwoordigers, alsmede gegevens met betrekking tot de door de cliënt afgenomen producten en diensten, verwerken met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de bank bindende gedragscodes en deze binnen de groep waartoe de bank behoort uitwisselen voor het beheer van de relatie met de cliënt, ter voorkoming en bestrijding van criminaliteit en voor commerciële doeleinden. (…)"
- Daarnaast verwijst de Bank naar artikel 5 ('Doeleinden voor de verwerking van Persoonsgegevens') van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Artikel 5.1.1 luidt als volgt:
  "Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
  a. het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwikkelen van het betalingsverkeer;
  b. (…)
  f. het beheren van de relatie met de Cliënt."
- De Bank heeft de hiervoor genoemde Gedragscode in begrijpelijke taal in het Privacy Statement uitgewerkt en dit vervolgens op de website van de Bank gepubliceerd. Uit het Privacy Statement blijkt dat de Bank gegevens, zoals jaarcijfers, binnen de onderdelen van de Rabobank Groep beschikbaar stelt.
- De Bank heeft in het onderhavige geval de financiële gegevens van Consument uitgewisseld om Consument als cliënt van dienst te zijn. Het uitgangspunt bij de advisering over verzekeringen is namelijk dat de adviseur gebruik maakt van de kennis die hem ter beschikking staat binnen de bank. Dit behoort volgens de Bank tot haar zorgplicht.

4. Beoordeling

4.1 Centraal staat de vraag of de Bank jegens Consument in haar zorgplicht is tekort-geschoten door de jaarcijfers zonder zijn toestemming binnen de Bank ter beschikking te stellen voor andere doelen dan het specifieke doel waarvoor deze gegevens zijn verstrekt.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie dient de Bank aan te tonen dat het uitwisselen van de persoonsgegevens, waaronder het inkomen, duidelijk in het belang van de cliënt was. Niet gebleken is dat in het onderhavige geval sprake was van een acuut probleem waardoor de jaarcijfers moesten worden gedeeld. Voor zover de Specialist Verzekeren over de financiële gegevens wenste te beschikken met het doel Consument een zo passend mogelijk advies te geven, lag het op zijn weg deze gegevens bij Consument op te vragen. Verder is niet gebleken dat de accountmanager Food & Agri Consument heeft geïnformeerd over de uitwisseling van

zijn financiële gegevens. Aangezien de uitwisseling van persoonsgegevens, waaronder de jaarcijfers, volgens de Bank tot haar algemeen beleid behoort, dient zij haar cliënten hierover beter te informeren. Dit geeft cliënten ook de gelegenheid zich tijdig tegen niet-noodzakelijke vormen van delen te verzetten.

4.3 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de Bank jegens Consument in haar zorgplicht is tekortgeschoten, zodat de klacht van Consument gegrond is. Aangezien Consument van de handelwijze van de Bank geen financieel nadeel ondervindt, verbindt de Commissie hieraan geen financiële consequenties. Wel gaat de Commissie ervan uit dat de Bank haar cliënten in het vervolg beter zal informeren over het gehanteerde beleid met betrekking tot de verwerking en de uitwisseling van de verstrekte persoonsgegevens.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Consument gegrond.

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.