Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-824
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: TD Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Vordering immateriële schade vanwege administratieve fout Bank. Klacht ongegrond en vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft rekeningen bij de (rechtsvoorganger van de) vestiging van de Bank in Engeland aangehouden.

2.2 Op verzoek van Consument zijn die rekeningen op 10 januari 2013 beëindigd.

2.3 Voorafgaand aan de sluiting van de Engelse vestiging van de Bank (1 maart 2019) zijn in augustus 2018 gegevens van zowel bestaande als voormalige klanten van de Bank niet ouder dan 7 jaar van de Engelse vestiging naar de Nederlandse vestiging gemigreerd.

2.4 Consument heeft op 7 mei 2019 een e-mail van de Bank ontvangen waarin melding is gemaakt van een op de eigen "TD Secure Customer Portal" te raadplegen nieuw bericht.

2.5 Door een vergissing van de Bank is dit e-mailbericht naar een aantal voormalige klanten zoals Consument gezonden.

2.6 De Bank heeft na dit ontdekt te hebben Consument op diezelfde dag per e-mail over de vergissing uitleg verschaft en haar excuses aangeboden.

2.7 Consument heeft over deze gang van zaken via een aan de Bank gerichte e-mail van 10 mei 2019 geklaagd. De Bank heeft in reactie hierop (mail van 10 mei 2019) haar verontschuldigingen aangeboden en haar wettelijke bewaarplicht toegelicht.

2.8 De Bank heeft in haar aan Consument gerichte brief van 31 juli jl. diens klacht en de daarop gebaseerde vordering afgewezen en geschreven de klachtprocedure als afgerond te beschouwen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling door de Bank van € 501,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument baseert zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, op de door de Bank gemaakte fout en is van mening dat met het aanbieden van excuses niet kan worden volstaan. Deze klachtkwestie heeft van Consument tijd gevergd en tot kosten geleid. Consument heeft uitgelegd dat na ontvangst van de mail bij hem de nodige beroering is ontstaan. Zo kon hij niet plaatsen dat hij met de Bank een relatie zou hebben omdat hij destijds niet met de Bank maar met XXX [naam rechtsvoorganger, toevoeging Commissie] een contractuele relatie was aangegaan. Daarnaast waren de toen aangegane rekeningen reeds geruime tijd afgesloten. Consument is verder van mening dat van een geldige grond voor het bewaren van zijn gegevens, geen sprake is. Consument veronderstelde dan ook dat hij slachtoffer van identiteitsfraude was geworden. Consument was verder bezorgd voor mogelijke virussen zodat hij eerst na enige tijd de mail opende. Consument schrijft het standpunt van de Bank zoals neergelegd in haar brief van 31 juli jl. arrogant te vinden omdat de Bank daarin heeft geschreven dat de klachtkwestie als afgewikkeld werd beschouwd.

Verweer 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 is van oordeel dat de vordering tot schadevergoeding dient te worden afgewezen en licht dit als volgt toe.

4.2 De vordering van Consument is te beschouwen als een vordering tot vergoeding van immateriële schade. In de wet is in artikel 106 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, uiteengezet in welke gevallen dergelijke schade kan worden toegekend.

4.3 In dit artikel is in het eerste lid bepaald:

"Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
a
indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b
indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c
indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam".

4.4 De Commissie stelt vast dat niet dan wel onvoldoende is gesteld dat sprake is van één van de gevallen. Voor toewijzing van de vordering biedt het dossier overigens ook geen steun.

4.5 Meer ten overvloede merkt de Commissie op dat de datum van sluiting van de rekeningen te weten 10 januari 2013 door Consument niet is weersproken met als gevolg dat niet is gebleken dat de handelwijze van de Bank strijdig zou zijn met de in acht te nemen bewaartermijn van 7 jaar.

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.