

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-776
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 17 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De vordering van Consument om op grond van artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) rekeningafschriften te ontvangen, is afgewezen. Dergelijke gegevens vallen niet onder de Wbp.

I. 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 en de naar aanleiding daarvan met Kifid gevoerde correspondentie;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met zijn voormalige echtgenote in 2000 een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) met de Bank gesloten. De geldlening bestond uit drie leningdelen in de vorm van twee vaste leningdelen en één doorlopend krediet.
- 2.2 Op die geldlening zijn in 2013 structurele betalingsachterstanden ontstaan.

- 2.3 Naar aanleiding van deze betalingsachterstanden is tussen Consument en de afdeling Bijzonder Beheer van de Bank overleg gevoerd.
- 2.4 Na verloop van tijd is de aan de geldlening verbonden woning geveild (september 2015) en aan een derde geleverd waarna een restschuld resteerde.
- 2.5 Consument is sinds september 2016 door de rechtbank toegelaten tot de WSNP. De rechtbank heeft daarbij een bewindvoerder benoemd. De bij de Bank aangehouden rekeningen (betaal- en internetspaarrekening) zijn hierop geblokkeerd en van de online dienst “Mijn SNS” kan sindsdien geen gebruik meer worden gemaakt.
- 2.6 Op 7 juni 2017 heeft Consument de Bank een verzoek gedaan om inzage van de door Bank verwerkte persoonsgegevens zoals is neergelegd in artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Consument heeft als toelichting op dit verzoek geschreven dat hij wil onderzoeken hoe vanaf mei 2013 de betalingen voor de geldlening zijn verwerkt.
- 2.7 Als reactie hierop heeft de Bank in haar mail van 16 augustus 2017, 16:27 uur, voor zover relevant, Consument geschreven:

“Art. 35 Wbp

Het artikel waar u naar verwijst geeft u recht op, zoals u aangeeft, inzage in en een afschrift van de door ons verwerkte persoonsgegevens. Onder ‘persoonsgegevens’ vallen algemene gegevens zoals uw naam, adres en geboortedatum. Ook algemene gegevens die gebruikt zijn voor de producten die u bij ons afneemt vallen hieronder. Denkt u hierbij aan een taxatierapport en een werkgeversverklaring voor uw hypotheek. Onder dit artikel vallen geen gegevens over bijvoorbeeld de verwerking van betalingen. Ik heb voor u een overzicht van uw persoonsgegevens opgevraagd. U ontvangt het overzicht binnen 4 weken. Voor de duidelijkheid wijs ik u erop dat u een overzicht ontvangt van persoonsgegevens die geregistreerd zijn en van eventuele documenten zijn gebruikt zijn. Van de gebruikte documenten worden geen kopietjes gemaakt en naar u toegestuurd.

Inzage verwerking betalingen

Uit uw klacht begrijp ik dat voor u niet duidelijk is hoe de betalingen voor uw hypotheek zijn verwerkt sinds mei 2013. Als bijlagen ontvangt u hierbij 2 transactieoverzichten: één voor uw oude hypotheekrekening en één voor uw restschuldrekening. In het overzicht ziet u hoe eventuele betalingen zijn verwerkt. Voor uw oude hypotheeknummer zijn bij- en afschrijvingen zichtbaar tot 6 oktober 2015. Toen is uw hypotheekrekening omgezet in een restschuldrekening. Bij- en afschrijvingen in uw hypotheek vanaf 6 oktober 2015 zijn zichtbaar in het transactieoverzicht van de restschuldrekening”.

2.8 Op 19 september 2017 heeft de Bank een overzicht van de verwerkte persoonsgegevens aan Consument toegestuurd. In de hierbij begeleidende e-mail heeft de Bank voor zover hier van belang geschreven:

“Wat staat er in dit overzicht?”

In dit overzicht staat:

- om welke gegevens het gaat.
- een omschrijving van het doel of de doelen waarvoor we ze gebruiken.
- aan wie u de gegevens hebt verstrekt.
- wat de herkomst van de gegevens is (als we dat weten).

Goed om te weten

In artikel 35 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens staat dat u alleen een overzicht krijgt en niet de kopieën van alle documenten”.

2.9 Op een door de Bank op 13 oktober 2017 toegestuurd overzicht heeft Consument gereageerd met de opmerking dat dit overzicht onvolledig was. Consument heeft aan de orde gesteld dat aanmaningsbrieven uit een bepaalde periode (17-02-2014 t/m 21-02-2014 en 06-01-2015 t/m/ 18-02-2015) ontbraken.

2.10 De Bank heeft vervolgens een aangepast overzicht (27 oktober 2017) verstrekt. De Bank heeft toegelicht dat de door Consument bedoelde brieven in het op 13 oktober 2017 verstrekte overzicht onder de noemer “*Uitgaande brieven naar klant vanuit Bijzonder Beheer periode: 02-01-2010 tot 04-08-2017*”, vielen. In het aangepaste overzicht zijn de desbetreffende brieven apart vermeld.

2.11 Betreffende de rekeningafschriften over de periode 1 september 2013 tot 1 november 2015 van de betaalrekening, hypotheekrekening en de rekening van het hypothecair krediet heeft de Bank tijdens de schriftelijke fase van deze procedure coulancehalve aangeboden deze kosteloos te verstrekken. Op dit aanbod heeft Consument niet gereageerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank zijn op basis van artikel 35 Wbp (zoals deze gold tot 25 mei 2018) gebaseerde verzoek om afschriften toe te sturen verband houdende met zijn door de Bank verwerkte transacties ten behoeve van geldlening in de periode mei 2013 tot heden honoreert. Op onjuiste gronden meent de Bank te kunnen volstaan met het sturen van een overzicht. Dit is onvoldoende.

De Bank dient namelijk ook de onderliggende stukken (zoals afschriften, kopieën en uittreksels) die bij dit overzicht horen in te sturen. Een verplichting die volgt uit de jurisprudentie (ECLI:NL: HR: 2007: AZ4663 van 29 juni 2007 en ECLI:NL:RBNNE: 2017: 877 van 13 maart 2017).

- 3.2 Consument stelt recht en belang te hebben bij dit verzoek. Consument wil namelijk aan de hand van zijn rekeningafschriften onderzoeken op welke manier diverse boekingen voor de betaling van de hypothecaire lasten zijn verwerkt. Consument heeft het vermoeden dat sprake is van oneigenlijk gebruik van de gelden en van belemmering van de rechtsgang door de Bank.

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 stelt vast dat partijen verschillende keren met elkaar over het verstrekken van op Consument betrekking hebbende persoonsgegevens hebben gecorrespondeerd. De Bank heeft in dit kader overzichten verstrekt van de door haar van Consument verwerkte persoonsgegevens. Consument is van mening dat de Bank tot meer is gehouden. Consument wenst namelijk afschriften van de bij de Bank aangehouden (betaal)rekening(en) te ontvangen. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Consument kon via de digitale bankomgeving het verloop van zijn rekeningen volgen.
- 4.3 Dit is veranderd vanaf het moment dat Consument tot de WSNP is toegelaten. Zijn rekeningen zijn sindsdien geblokkeerd. Consument beschikt vanaf dat moment ook niet meer over een zelfstandige (internet)toegang hiertoe.
- 4.4 Dit gegeven in relatie tot de behoefte van Consument om aan de hand van zijn rekeningafschriften te onderzoeken op welke manier diverse boekingen voor de betaling van de hypothecaire lasten zijn verwerkt, ligt ten grondslag aan de te beoordelen vordering.
- 4.5 De Bank heeft aangevoerd op basis van artikel 35 Wbp niet gehouden te zijn tot het verstrekken van deze rekeningafschriften. Ten eerste omdat dat wetsartikel hierin niet voorziet. Dit wetsartikel ziet op het verlenen van inzage in en verstrekking van afschriften van de door de Bank verwerkte persoonsgegevens. De opgevraagde rekeningafschriften vallen hier niet onder.

Ten tweede omdat afschriften kunnen worden gedownload en/of omdat kopieën daarvan tegen betaling kunnen worden aangevraagd. Consument is hierover reeds door de afdeling Bijzonder Beheer en de afdeling Klachtenmanagement van de Bank geïnformeerd. Consument weet dus dat aan het opvragen van deze afschriften kosten zijn verbonden. De Commissie overweegt als volgt.

4.6 In artikel 1 Wbp was, voor zover relevant, bepaald:

‘Artikel 1 In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;*
- b. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens; (...)*

4.7 In artikel 2 lid 1 Wbp was bepaald: “Deze wet is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen”

4.8 In artikel 35 Wbp was bepaald:

‘Artikel 35

- 1. De betrokkene heeft het recht zich vrijelijk en met redelijke tussenpozen tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. (...)*
- 2. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat de mededeling een volledig overzicht daarvan in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens”.*

4.9 Wat de reikwijdte van de in de Wbp neergelegde regeling betreft is door de Bank als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat het opvragen van rekeningafschriften daar niet onder geschaard kan worden. De Commissie is van oordeel dat de Wbp inderdaad hierop niet van toepassing is zoals is bepaald in de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 30 juni 2015, nummer 14-673 WWB.

In rechtsoverweging 4.4 van die uitspraak is namelijk overwogen:

“Uit artikel 2 eerste lid van de Wbp volgt dat deze wet niet van toepassing is op het opvragen van bankafschriften bij een betrokkene. Het gaat bij bankafschriften immers niet om geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens of de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.”

- 4.10 Dit heeft als gevolg dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. De stelling dat de Bank gehouden zou zijn afschriften te verstrekken behoeft dan ook niet meer te worden beoordeeld.
- 4.11 Vaststaat dat de Bank tegen betaling papieren rekeningafschriften verstrekt.
- 4.12 De Bank heeft uit coulance overwegingen aangeboden dit desgevraagd kosteloos te verzorgen. Het is derhalve aan Consument om hierop in te gaan.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.