

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0777**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	17 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Beleidsvrijheid bank. De consument klaagt over het feit dat zijn naam bij zijn profiel in de ING Mobiel bankieren app van de bank in tegenstelling tot voorheen niet correct wordt weergegeven en verzoekt de bank dit te herstellen. De bank heeft aangegeven dat de inrichting van de app een beleidskwestie is en dat de naam zoals weergegeven op het profielscherm los staat van de tenaamstelling die wordt gehanteerd in overige correspondentie. De consument kan zich niet verenigen met het beleid van de bank en heeft hierover een klacht ingediend. De commissie overweegt dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid toekomt bij het inrichten van haar dienstverlening. Het gehanteerde beleid is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

### **1. Procedure**

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt zowel zakelijk als privé verschillende betaalrekeningen bij de bank aan. Op een gegeven moment heeft de bank volgens een nieuw beleid ervoor gekozen de weergave van de naam van de gebruikers van de Mobiel Bankieren app (hierna: de app) te wijzigen.

- 2.2 Bij brieven van 13 en 16 mei 2023 heeft de consument aan de bank zijn ongenoegen over die wijziging kenbaar gemaakt en de bank verzocht om herstel.
- 2.3 Bij brief van 24 mei 2023 heeft de bank het verzoek van de consument afgewezen.
- 2.4 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert dat de bank zijn profielnaam in de app correct weergeeft, ieder geval compleet met tussenvoegsel.
  - Sinds enige tijd wordt de profielnaam van de consument in de app weergegeven als [achternaam] [voornaam] zonder tussenvoegsel. In alle andere plekken in de app en overige correspondentie wordt de naam Hr [voorletter] van [achternaam] gebruikt. De consument heeft aangegeven dat hij nooit toestemming heeft gegeven voor het gebruik van zijn voornaam, dat zijn achternaam met tussenvoegsel is en hij zo ook wil worden aangesproken.
  - De consument heeft de bank meerdere keren verzocht om een nadere toelichting te geven op de reactie van de bank dat dit een beleidskwestie is en aanpassing niet mogelijk is. De consument heeft aangegeven met de bank in gesprek te willen gaan maar de bank heeft hierop geantwoord hier geen aanleiding toe te zien. De consument voelt zich miskend en niet serieus genomen door de bank. Zolang een toelichting ontbreekt, is de consument niet overtuigd dat waar op bijna alle plekken zijn naam correct wordt getoond, dit op het profielscherm vanuit beleid opeens niet nodig is, of technisch niet realiseerbaar is.

#### *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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank in dit geval de profielnaam van de consument in de app moet aanpassen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hierna toe,

#### *Juridisch kader*

- 3.2 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van het inrichten van haar dienstverlening en haar beleid.

Die vrijheid kan beperkt worden door wet- en regelgeving, doordat het gebruik door de bank van die vrijheid misbruik van een bevoegdheid oplevert (artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek) of als het beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Gelet op de aard van het laatstgenoemde wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.<sup>1</sup>

- 3.3 In beginsel mag een bank dus zelf bepalen hoe zij een app inricht, tenzij daarbij sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of het beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

#### *Beleidsvrijheid*

- 3.4 De bank heeft tegen de klacht en de vordering van de consument de volgende verweren aangevoerd. De inrichting van haar systemen betreft een beleidskwestie en de bank heeft hierin beleidsvrijheid. De bank heeft als beleid ervoor gekozen om de profielnaam in de app voor particuliere klanten weer te geven door middel van de achternaam en daarna de voornaam. Tussenvoegsels zoals bijvoorbeeld “van”, “de” of “van der” worden niet in de profielnaam opgenomen. Dit staat los van de tenaamstelling die wordt gehanteerd in correspondentie, waar de naam van de consument als volgt wordt weergegeven: “Hr” of “Mevr”, “voorletter(s)”, tussenvoegsel(s) als dit van toepassing is en “Achternaam”. De vermelding van de achternaam en daarna de voornaam, zonder tussenvoegsel(s) wordt alleen in de profielnaam in de app gehanteerd. Om bedrijfseconomische redenen is aanpassing niet haalbaar en die kan in alle redelijkheid en billijkheid niet van de bank worden gevraagd. Het betreft een categoriseringskwestie en geen representatieve kwestie. De consument heeft hier verder geen enkel belang bij. De bank heeft de consument meegegeven dat zijn terugkoppeling is geregistreerd en zal worden meegenomen in de evaluatie van de dienstverlening en de inrichting van de app.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank met deze verweren voldoende aangetoond dat de doorgevoerde wijziging geen misbruik van bevoegdheid oplevert en niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De wijziging is evenmin in strijd met wet- en regelgeving.
- 3.6 Hoewel de bank te kennen heeft gegeven dat zij de terugkoppeling van de consument zal opnemen bij een volgende evaluatie, begrijpt de commissie dat het de consument zwaar valt, zonder een door de consument gewenste nadere toelichting van de bank, begrip op te kunnen brengen voor de opstelling van de bank en het niet kunnen voldoen aan zijn verzoek. Dit maakt het oordeel over de beleidskeuze van de bank echter niet anders.

---

<sup>1</sup> Zie ook GC Kifid nrs. 2023-0049, 2022-0365, 2022-0302, 2022-0225 en 2022-0203, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

De consument heeft geen vermogensrechtelijk belang bij een volledige weergave van zijn naam in de app. Mede daarom weegt zijn belang niet op tegen het door de bank gestelde en gemotiveerde belang van de bank, te meer nu de onvolledige weergave van de naam van de consument alleen zijn profielnaam in de app betreft en deze uitsluitend zichtbaar is voor de consument en de bank, niet voor derden.

- 3.7 Als de consument bedoelt dat de bank zijn naam correct moet verwerken op grond van het recht op rectificatie in de zin van artikel 16 Algemene Verordening Gegevensbescherming, treft dit geen doel. Immers, de bank heeft gemotiveerd onderbouwd dat zij de naam van de consument juist verwerkt in haar administratief systeem en de op basis daarvan aangemaakte correspondentie. Alleen in de profielnaam van de consument in de app kan het tussenvoegsel 'van' niet worden weergegeven, omdat die functionaliteit in de app ontbreekt vanwege een beleidskeuze. De betreffende persoonsgegevens die de bank van hem verwerkt zijn dus niet onjuist.

#### Conclusie

- 3.8 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming**

#### **Artikel 16 Recht op rectificatie**

De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen. Met inachtneming van de doeleinden van de verwerking heeft de betrokkene het recht vervollediging van onvolledige persoonsgegevens te verkrijgen, onder meer door een aanvullende verklaring te verstrekken.

### **Burgerlijk Wetboek**

#### **Artikel 13, boek 3**

1. Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.
2. Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.
3. Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.

#### **Artikel 248, boek 6**

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.