

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-329 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat de communicatie tussen Consument en de Bank niet geheel vlekkeloos is verlopen. Dit is echter onvoldoende om van een tekortkoming te kunnen spreken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; en 3) de repliek van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De vader van Consument hield een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de Bank. Op 19 juli 2017 is de vader van Consument overleden.
- 2.2 Op 6 november 2018 heeft Consument een verzoek ingediend bij de Bank voor een saldo-opgave ten tijde van het overlijden van haar vader.
- 2.3 Op 13 november 2018 heeft de Servicedesk Nabestaanden van de Bank hierop gereageerd en aangegeven dat de Bank het verzoek niet kon honoreren, aangezien Consument niet de gerechtigde was om de stukken op te vragen.

Consument stelt echter deze brief eerst als bijlage bij de brief van de Bank d.d. 28 juli 2019 gezien te hebben.

- 2.4 In december 2018 heeft Consument de Bank nogmaals een brief gestuurd en daarin aangegeven dat ze nog geen reactie van de Bank ontvangen had op haar brief van 6 november 2018.
- 2.5 Op 2 januari 2019 heeft de Servicedesk Betalen van de Bank gereageerd en – abusievelijk – aan het verzoek van Consument voldaan door afschriften van de betaalrekening mee te sturen.
- 2.6 Op 3 januari 2019 heeft Consument de Servicedesk Betalen verzocht om niet alleen afschriften van de betaalrekening, maar ook van de spaarrekening te verstrekken.
- 2.7 Op 26 februari 2019 heeft Consument de Servicedesk Betalen wederom een brief gestuurd en daarin nogmaals verzocht om de afschriften van de spaarrekening.
- 2.8 Op 4 maart 2019 heeft de Servicedesk Betalen hierop gereageerd en gevraagd om nadere gegevens (bij voorkeur in de vorm van een overlijdensakte).
- 2.9 Op 5 maart 2019 heeft Consument de Servicedesk Betalen wederom een brief gestuurd en daarin aangegeven dat de spaarrekening hetzelfde nummer heeft als de betaalrekening. Consument verzoekt in deze brief nogmaals om de afschriften van de spaarrekening.
- 2.10 Op 8 maart 2019 heeft de Servicedesk Betalen gereageerd en het verzoek van Consument afgewezen (onder verwijzing naar de brief van 13 november 2018). Verder heeft de Bank aangegeven dat verzoeken aangaande een nalatenschap door de Servicedesk Nabestaanden worden behandeld. De Bank heeft daarom aan Consument gevraagd om toekomstige correspondentie aangaande de nalatenschap naar de Servicedesk Nabestaanden te sturen.
- 2.11 Op 18 maart 2019 heeft Consument de Servicedesk Betalen verzocht om afschriften te verstrekken van de spaarrekening, alsmede een kopie van de brief van 13 november 2018.

- 2.12 Op 9 april 2019 heeft Consument de Bank een brief gestuurd en daarin aangegeven dat ze nog geen reactie ontvangen had op haar brief van 18 maart 2019.
- 2.13 Op 28 juli 2019 heeft de Bank gereageerd op de klacht van Consument. Daarbij heeft de Bank een kopie van de brief van 13 november 2018 meegestuurd. Tevens heeft de Bank een saldo-overzicht meegestuurd; echter niet van de rekening van de vader van Consument, maar van een derde.

Standpunten van partijen

- 2.14 Consument vordert een schadevergoeding van € 1.500,- (plus wettelijke rente). Aan haar vordering legt Consument het volgende ten grondslag:
- De Bank is tekortgeschoten in de communicatie. Consument heeft de Bank meerdere brieven gestuurd en niet altijd antwoord gekregen. Consument is maandenlang aan het lijntje gehouden en heeft onnodig veel brieven moeten schrijven. Hierdoor heeft Consument schade geleden, namelijk portokosten en immateriële schade (moeite/stress).
 - Verder is er sprake van een privacy-schending, doordat de Bank op 28 juli 2019 het saldo-overzicht van een derde heeft verstrekt aan Consument.
- 2.15 De Bank heeft in haar verweerschrift aangegeven dat alle vragen en verzoeken met betrekking tot een nalatenschap normaliter alleen in behandeling worden genomen door de Servicedesk Nabestaanden. Consument heeft evenwel diverse afdelingen van de Bank aangeschreven.
- 2.16 Verder heeft de Bank in haar verweerschrift erkend dat Consument “niet de dienstverlening (...) heeft gekregen die ons voor ogen staat” en daar excuses (en een bos bloemen) voor aangeboden. Tevens heeft de Bank Consument het aanbod gedaan om de zaak voor € 100,- te schikken. Consument vindt dit bedrag een belediging. Zij wil graag een uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie stelt vast dat de communicatie tussen Consument en de Bank niet geheel vlekkeloos is verlopen. Hoewel de Commissie het ongenoegen van Consument hierover kan begrijpen, is het onvoldoende om in juridische zin van een tekortkoming te kunnen spreken. Dit betekent dat dit klachtonderdeel niet tot toewijzing van de vordering kan leiden.

- 3.2 Wat betreft de privacy-schending stelt de Commissie vast dat de Bank op 28 juli 2019 het saldo-overzicht van een derde naar Consument gestuurd heeft. Hoewel dit uiterst onzorgvuldig is, betekent dit niet dat Consument recht heeft op een schadevergoeding. Het zijn immers niet haar persoonsgegevens, maar de gegevens van een derde. En aangezien de privacy van Consument hiermee niet geschonden is, kan Consument er ook geen recht op schadevergoeding aan ontleen. Dus ook dit klachtonderdeel kan niet tot toewijzing van de vordering leiden.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. 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.