

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 10
d.d. 25 januari 2010
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, de heer E.J.M. Mackay en mevrouw
mr J.W.M. Lenting)**

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht met bijlagen van Consument van 25 augustus 2008;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 8 september 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 27 april 2009;
- de repliek van Consument van 17 mei 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 12 juni 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 20 november 2009 alwaar Consument in persoon is verschenen. Aangeslotene is niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

In maart 1992 hebben de schoonouders van Consument een spaarrekening geopend ten behoeve van hun kleinzoon, de zoon van Consument. Aangeslotene heeft daarbij het door hen opgegeven woonadres van de zoon van Consument in haar administratie opgenomen. Dit woonadres was het adres van Consument. In 1995 hebben de schoonouders Aangeslotene laten weten dat zij waren verhuisd naar X

Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan het woonadres van de zoon van Consument ook gewijzigd in X hoewel daartoe geen aanleiding bestond.

Consument heeft vervolgens in september 2004 ten behoeve van zijn zoon een internetrekening bij Aangeslotene aangevraagd. Na opening van deze rekening, heeft Aangeslotene het afhaalbericht voor het wachtwoord, de gebruikersnaam en de Algemene Voorwaarden naar het adres X toegezonden er vanuit gaande dat het hier het woonadres van de zoon betrof. Consument heeft Aangeslotene daarop verzocht om aan te geven hoe een en ander heeft kunnen geschieden, welke maatregelen zij heeft genomen om soortgelijke fouten in de toekomst te voorkomen en wanneer die maatregelen zullen zijn geëffectueerd. De door Aangeslotene gegeven reactie is in de ogen van Consument onvoldoende. Om Consument tegemoet te komen heeft Aangeslotene hem een bedrag van € 212,- vergoed.

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene, naast de door haar reeds toegekende vergoeding van € 212,- aanvullende vergoeding van de door hem geleden schade die hij tot op de dag der zitting, inclusief het voor deze procedure verschuldigde klachtgeld, heeft begroot op een totaal bedrag van € 460,-.

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Aangeslotene kan niet aantonen dat zij privacygevoelige gegevens betrouwbaar behandelt, noch welke maatregelen zij neemt om te realiseren dat dat wel gebeurt, noch wanneer die maatregelen zullen zijn geëffectueerd.
 - 3.2.2. De houding van Aangeslotene, die haar standpunt kennelijk wenst te handhaven getuigt van arrogantie hetgeen door Consument als teleurstellend wordt ervaren. Consument kan daarmee niet akkoord gaan.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Aangeslotene betreurt dat de klacht van Consument aanvankelijk onbeantwoord is gebleven. Zij heeft daarvoor reeds haar verontschuldigingen aangeboden.
 - 3.3.2. Systeemtechnisch is het voor Aangeslotene niet mogelijk om meer dan een woonadres aan te houden. Dat is ook de reden waarom de gegevens behorende bij de nieuw geopende internetrekening naar het reeds bij Aangeslotene bekende woonadres van de zoon van Consument werden toegezonden. Een en ander heeft kunnen ontstaan omdat bij de rekeningen van de zoon van Consument kennelijk een onderscheid moet worden gemaakt tussen woon- en correspondentieadres. Aangesloten is daarvan onvoldoende in kennis gesteld.
 - 3.3.3. Aangezien de afhandeling van de klacht van Consument aanvankelijk niet is gegaan zoals had mogen worden verwacht, heeft Aangeslotene tijdens de behandeling van de klacht van Consument in de Ombudsmanfase besloten om het op dat moment door Consument geclaimde bedrag van € 212,- te vergoeden.

4. Beoordeling

De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene laakbaar heeft gehandeld door het woonadres van de zoon van Consument in 1995 te wijzigen zonder bij Consument te verifiëren of een en ander in overeenstemming is met de werkelijke situatie. De klacht van Consument is in zoverre dan ook gegrond. Nu Aangeslotene Consument reeds een schadevergoeding heeft toegekend, acht de Commissie derhalve geen termen aanwezig om Consument opnieuw in zijn vordering tegemoet te komen. Wel dient Aangeslotene aan Consument de door haar betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil te vergoeden. Het meer of anders gevorderde dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Aangeslotene binnen één maand na de dag van verzending aan partijen van een afschrift van dit bindend advies aan Consument de door hem betaalde bijdrage in de kosten voor behandeling van dit geschil ad € 50,- dient te voldoen. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.