

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-359
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 juni 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Een medewerkster van de Bank heeft zonder toestemming van Consument op zijn rekening gekeken en deze informatie aan derden verstrekt. De Commissie is van oordeel dat Consument recht heeft op een schadevergoeding wegens ernstige schending van zijn privacy.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank,
- de reactie van Consument op de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 maart 2018 en zijn aldaar verschenen:

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument houdt diverse bankrekeningen aan bij de Bank.

2.2. Tijdens de echtscheidingsprocedure in 2016 heeft Consument geconstateerd dat zijn ex-echtgenote beschikte over zeer specifieke informatie over zijn rekeningen bij de Bank. Consument vermoedde dat zijn ex-echtgenote deze informatie verkregen had van haar zus die werkzaam is bij de Bank (hierna: de medewerkster van de Bank).

- 2.3. Vanwege dit vermoeden heeft Consument de Bank op 29 juli 2016 verzocht om onderzoek te doen naar deze mogelijke schending van het bankgeheim. Per e-mail van 31 augustus 2016 heeft de Bank aan Consument bericht dat geen medewerker van een kantoor te [plaatsnaam] naar zijn gegevens heeft gekeken.
- 2.4. Bij brief van 3 april 2017 heeft Consument de Bank nogmaals verzocht om te onderzoeken of zijn rekeningen door een onbevoegde worden bekeken. Bij brief van 18 april 2017 heeft de Bank Consument bericht dat zijn klacht ongegrond is.
- 2.5. Op 19 april 2017 heeft Consument de Bank voor de derde keer verzocht om te onderzoeken of zijn rekeningen door een onbevoegde worden bekeken. Bij brief van 14 juni 2017 heeft de Bank Consument bevestigd dat is komen vast te staan dat de medewerkster van de Bank zijn rekening- en klantgegevens heeft bekeken. De Bank heeft Consument bericht dat zij de uitkomsten met de betreffende medewerkster van de Bank heeft besproken en passende maatregelen tegen haar heeft genomen. In verband met de privacy van de medewerkster van de Bank heeft de Bank het onderzoeksrapport niet aan Consument verstrekt. De Bank heeft Consument een cadeaubon aangeboden. Er is een melding gedaan bij de Stichting Tuchtrect Banken.
- 2.6. Consument heeft zich bij de Bank beklaagd over de schending van het bankgeheim. Partijen zijn in onderling overleg niet tot een oplossing gekomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument heeft ter zitting te kennen gegeven alleen nog een vergoeding te willen voor zijn immateriële schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
- De medewerkster van de Bank heeft zonder toestemming van Consument en dus onbevoegd minimaal 20 jaar alle mutaties van de bankrekeningen en -gegevens van Consument bekeken. De medewerkster van de Bank heeft bankgegevens en rekeninggegevens doorgespeeld aan zijn schoonfamilie, met name aan zijn inmiddels ex-vrouw. De ex-vrouw van Consument heeft deze informatie in de echtscheidingsprocedures gebruikt. Er circuleren zelfs printjes van rekeningafschriften in de schoonfamilie.
 - Consument verkeert in grote onzekerheid over welke informatie de medewerkster van de Bank heeft verstrekt, aan wie zij deze informatie heeft verstrekt en wat er met de informatie is gebeurd en mogelijk nog kan gebeuren.

- Door deze gebeurtenissen heeft Consument zijn spaargeld bij een andere bank ondergebracht en is hij gestopt met het handelen in effecten. Hiervan heeft Consument nadeel ondervonden. Daarnaast heeft hij geen toegang meer tot de spaarrekeningen van zijn kinderen.
- De Bank heeft zijn zorgen en verzoeken niet serieus genomen. Pas bij zijn derde verzoek heeft de Bank vastgesteld dat de medewerkster van de Bank ongeoorloofd de rekeningen heeft bekeken. Consument heeft veel tijd moeten besteden aan deze klacht.

Verweer van de 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. Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat Consument alleen vergoeding van zijn immateriële schade verlangt. Ter zitting hebben partijen getracht om tot een minnelijke regeling te komen. Dit is niet gelukt. Partijen hebben de Commissie verzocht om een bedrag vast te stellen dat de Bank aan Consument dient te vergoeden.
- 4.2. Immateriële schade komt volgens artikel 6:95 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) alleen voor vergoeding in aanmerking, voor zover een wettelijke bepaling specifiek in de mogelijkheid van een vergoeding voorziet. De in de onderhavige zaak van belang zijnde wettelijke bepaling is die in artikel 6:106 lid 1 sub b BW. Vergoeding van immateriële schade is mogelijk in het geval dat een benadeelde in zijn persoon is aangetast.
- 4.3. Vaststaat dat de medewerkster van de Bank de rekening- en bankgegevens van Consument zonder enig recht heeft geraadpleegd en ook met derden waaronder in elk geval de ex-vrouw van Consument en haar familie, heeft gedeeld. Ook staat vast dat de ex-vrouw die informatie in de echtscheidingsprocedure tegen Consument heeft gebruikt.
- 4.4. De Commissie stelt voorop dat zij het zeer ernstig vindt dat de medewerkster van de Bank de bankrekening en -gegevens van Consument gedurende langere tijd onbevoegd heeft geraadpleegd en met derden heeft gedeeld. Dit gedrag van de medewerkster van de Bank kan naar het oordeel van de Commissie aan de Bank worden toegerekend. De Bank heeft derhalve het bankgeheim geschonden ten nadele van Consument. De persoonlijke levenssfeer van Consument is hierdoor ernstig geschaad.
- 4.5. Anders dan de Bank is de Commissie van oordeel dat de Bank de vermoedens van Consument niet deugdelijk heeft onderzocht.

De Bank heeft de schending van het bankgeheim pas ontdekt nadat Consument drie maal aan de Bank had verzocht om zijn vermoeden te onderzoeken. De Bank heeft nog gesteld dat de uitkomsten van het eerste en tweede onderzoek onjuist waren geïnterpreteerd. Wat dit precies inhoudt heeft de Bank niet verduidelijkt. Wat daarvan ook zij, dit gedrag van de Bank is onprofessioneel.

- 4.6. De ernst van de door de Bank gemaakte fouten blijkt te meer nu de medewerkster van de Bank de informatie over de rekeningen van Consument met derden heeft gedeeld. Het valt ook niet uit te sluiten dat de vertrouwelijke gegevens van Consument nog onder derden blijft circuleren. Dat is kwalijk temeer nu Consument niet bekend is welke informatie precies bij derden te recht is gekomen en nog zal komen. De Commissie kan op voorhand niet uitsluiten dat het om een aanzienlijke hoeveelheid gedetailleerd informatie gaat. Ook is niet precies bekend bij wie deze informatie terecht is gekomen en mogelijk nog zal komen. Consument zal er rekening mee moeten houden dat hij ook in de toekomst nog zal worden geconfronteerd met de gevolgen van de schending van het bankgeheim.
- 4.7. Gelet op het hiervoor overwogene is voldoende aannemelijk dat Consument als gevolg van de handelingen van de medewerkster van de Bank - welke gedragingen in dit geval hebben te gelden als gedragingen van de Bank zelf - ernstig in zijn persoon is aangetast als bedoeld in artikel 6:106 lid 1 onder b BW. De Commissie begroot de door de Bank aan Consument te betalen schadevergoeding naar billijkheid op een bedrag van € 5.000,00.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.000,00.

De uitspraak heeft 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.