

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-410
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 juni 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Datum uitspraak : 6 september 2016
Aard uitspraak: Bindend advies

Samenvatting

Nu de Bank niet heeft gereageerd op de aangetekende brief van Consument en dit wel van haar mocht worden verwacht, is sprake van een zorgplichtschending. De Bank dient de schade die als gevolg hiervan voor Consument is ontstaan, te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van ING en de aanvulling daarop;
- de reactie van Consument op het verweerschrift en de aanvulling daarop met bijlagen;
- de dupliek van ING;
- de reactie van ING van 31 augustus 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar toenmalige partner zijn gezamenlijk een hypothecaire geldlening aangegaan met ING, waaraan een beleggersrekening bij ING was gekoppeld.
- 2.2 In 2014 zijn Consument en haar partner uit elkaar gegaan. In een op 25 april 2014 gedateerd Convenant beëindiging samenlevingsovereenkomst is onder meer opgenomen:
 - 2.5 Partijen hebben een beleggingsrekening afgesloten bij ING waarvan partijen de waarde per 1 januari 2014 stellen op € 15.000,- en die verpand is aan de ING bank. De rechten uit deze beleggingsrekening worden (...) toegedeeld aan de vrouw (...). De levering van deze rekening aan de vrouw geschiedt door middel van deze overeenkomst en mededeling daarvan aan de verzekeraar c.q bank. Partijen verplichten zich alle door de verzekeringsmaatschappij/bank in verband met deze levering verlangde stukken te ondertekenen. (...)

- 2.3 Consument heeft ING op 5 september 2014 een aangetekende brief gestuurd waarin het volgende staat:

Binnenkort keert de ING een beleggingsdepot uit die gekoppeld was aan de hypotheek op naam (Consument en ex-partner) (...), vanwege verandering in de gezinssituatie. Mijn, inmiddels, ex partner heeft dit proces verstoord door tegen gemaakte afspraken in het convenant, en een door ons beide ondertekend verzoek naar de ING, bij u te eisen dat het bedrag naar zijn rekening zou worden overgemaakt. (...) Aangezien ik (...) nu niet meer weten wat de stand van zaken is en naar welke rekening u nu gaat uitkeren, doe ik u dit aangetekend schrijven toekomen met het dringende verzoek het gehele bedrag over te maken op rekening nummer (rekeningnummer Consument) conform de juridisch geldende afspraken uit het scheidingsconvenant.

- 2.4 Op 29 september 2014 heeft ING het op de beleggingsrekening aanwezige saldo ad € 17.003,73 uitgekeerd aan de ex-partner van Consument.
- 2.5 Consument heeft zich hierover op 8 oktober 2014 bij ING beklaagd.
- 2.6 Vervolgens heeft Consument een rechtszaak aangespannen tegen haar ex-partner om (het deel van) het saldo van de beleggingsrekening dat haar toekwam, daadwerkelijk te verkrijgen. Het proces-verbaal - dat de resultante is van die procedure bij de kantonrechter - van 20 mei 2015 vermeldt voor zover hier van belang:
Partijen verklaren het onderhavige geschil in conventie en in reconventie te beëindigen door navolgende vaststellingsovereenkomst.
1. De man betaalt aan de vrouw (...) een bedrag van € 7.000.= (zevenduizend euro) (...)
 2. Na voldoening van het onder 1 vermelde bedrag zullen partijen finaal jegens elkaar gekweten zijn terzake de onderwerpen van geschil.
 3. Partijen vragen doorhaling van de procedure in conventie en in reconventie, ieder met behoud van de eigen kosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de kosten die zij heeft moeten maken in verband met de door haar aangespannen rechtszaak tegen haar ex-partner om alsnog het aan haar toekomende gedeelte van het saldo van de beleggingsrekening te verkrijgen. Deze kosten heeft Consument – onder overlegging van facturen – begroot op een bedrag van € 3.189,34.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Samengevat stelt Consument dat ING de jegens haar te betrachten zorgplicht heeft geschonden. Daarbij is van belang dat ING al in een vroeg stadium kennis had genomen van de inhoud van het echtscheidingsconvenant. Voorts is haar, via haar tussenpersoon, meegedeeld dat ING de waarde van de beleggingsrekening aan haar zou uitkeren. ING heeft nagelaten haar te informeren over de omstandigheid dat ING deze voorgenomen gang van zaken niet zou uitvoeren. Daarenboven heeft ING het aangetekende schrijven van Consument genegeerd.

Verweer van ING

3.3 ING 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 voorop dat zij het betreurt dat partijen er na de zitting van 25 augustus 2016 niet in zijn geslaagd alsnog tot een vergelijk te komen. Gelet op het verzoek van ING van 31 augustus 2016 tot een uitspraak te komen zal de Commissie daartoe in het hiernavolgende overgaan.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat ING Consument geen (tijdige) reactie heeft doen toekomen op haar aangetekende brief van 5 september 2014. Met Consument is de Commissie van oordeel dat ING daarmee niet gehandeld heeft conform hetgeen van haar in deze situatie als bank mocht worden verwacht. Het had op de weg van ING gelegen Consument, die mederekeninghoudster was, na haar expliciete verzoek te informeren over haar met voorbijgaan aan dat verzoek voorgenomen handelwijze. In die zin is ING dan ook tekortgeschoten in de jegens Consument te betrachten zorgplicht.
- 4.3 De vraag is of de door Consument in verband met deze zorgplichtsschending beweerdelijk geleden schade voor toewijzing in aanmerking komt. De stelling van Consument dat de reden voor het entameren van de procedure bij de kantonrechter enkel gelegen is geweest in de omstandigheid dat zij niet kon beschikken over het deel van het saldo van de beleggingsrekening waartoe zij gerechtigd was, acht de Commissie in dit verband aannemelijk. Met Consument is de Commissie van oordeel dat indien ING op correcte wijze opvolging had gegeven aan haar aangetekende schrijven, de betreffende procedure voorkomen had kunnen worden.
- 4.4 Hieraan doet niet af hetgeen ING heeft aangevoerd, dat Consument en haar voormalig partner bij proces-verbaal van 20 mei 2015 overeen zijn gekomen dat partijen met behoud van eigen kosten hebben gevraagd om doorhaling van die procedure. De proceskosten zijn in die vaststellingsovereenkomst als zodanig niet meegenomen, zodat deze schade volledig voor rekening van Consument is gebleven.
- 4.5 Nu de kosten zoals door Consument gevorderd door haar zijn daadwerkelijk zijn gemaakt, zijn onderbouwd en de Commissie ook voor het overige niet onredelijk voorkomen, beslist zij tot toewijzing van het gevorderde.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat ING binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.189,34.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.