

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-334
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. E.C. Ruinaard, leden en
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 29 mei 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert een verklaring voor recht dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument en vordert afschriften van alle bij de Bank aanwezige informatie met betrekking tot de door Consument aangeduide omgezette bankrekeningen. De Bank heeft in de periode van 17 mei 2002 tot en met 1 september 2005 de tenaamstelling van meerdere (en/of-)rekeningen veranderd. Consument stelt dat dit zonder haar toestemming is gedaan op verzoek van haar toenmalige echtgenoot. Na de wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen zijn kredieten verstrekt op verzoek van de toenmalige echtgenoot. Verscheidene rekeningen zijn alleen op zijn naam komen te staan. De Bank heeft een beroep gedaan op artikel 6:89 BW. De Commissie is van oordeel dat, gelet op alle relevante omstandigheden van het geval, Consument te laat heeft geklaagd over de tussen 2002 tot en met 2005 omgezette rekeningen. Vaststaat dat Consument uiterlijk in 2005 bekend was met het gegeven dat zij geen inzage had in de rekeningen. Zij heeft vervolgens in 2017 een klacht ingediend bij de Bank. Consument heeft aangegeven dat zij vanwege het beschermen van de gezinssituatie niet eerder (juridische) stappen heeft ondernomen jegens de toenmalige echtgenoot. Hoewel de Commissie begrip heeft voor deze toelichting van Consument kan dit niet tot de conclusie leiden dat geen sprake is van schending van de klachtplicht.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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 13 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument en haar toenmalige echtgenoot hielden zowel samen als afzonderlijk verschillende rekeningen aan bij de Bank.
- 2.2. De Bank heeft in de periode van 17 mei 2002 tot en met 1 september 2005 de tenaamstelling van meerdere van deze rekeningen veranderd. Na de wijziging van de tenaamstelling van de rekeningen zijn kredieten verstrekt op verzoek van de toenmalige echtgenoot van Consument. Verscheidene rekeningen zijn alleen op naam van de toenmalige echtgenoot komen te staan.
- 2.3. Consument heeft zich in januari 2017 bij de Bank beklaagd. Consument heeft de Bank verzocht om afschriften van alle stukken met betrekking tot de omgezette rekeningen en zij heeft de Bank verzocht aansprakelijkheid te erkennen. De Bank heeft het verzoek van Consument afgewezen. De Bank heeft het verzoek om alle stukken ten aanzien van de omgezette rekeningen te doen toekomen afgewezen op grond van privacybescherming van de rekeninghouder, ofwel de toenmalige echtgenoot van Consument, en daarnaast op grond van de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar.
- 2.4. Consument heeft op 21 juni 2017 de klacht bij het Kifid aanhangig gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert een verklaring voor recht dat de Bank onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld en vordert een afschrift van alle bij de Bank aanwezige informatie met betrekking tot de door Consument aangeduide omgezette rekeningen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd.
- 3.3. Het wijzigen van tenaamstellingen door de Bank van gezamenlijke rekeningen dan wel rekeningen alleen op naam van Consument dienen te geschieden met goedkeuring van beide rekeninghouders, dan wel met goedkeuring van Consument. Consument heeft dergelijke goedkeuring niet gegeven. Voor het aangaan van kredieten dient de Bank toestemming te vragen aan beide echtelieden. De Bank heeft in 2008 kredieten verstrekt op verzoek van de toenmalige echtgenoot zonder toestemming van Consument. De Bank heeft met deze handelingen bijgedragen aan de verstoorde verhouding tussen Consument en de toenmalige echtgenoot en bijgedragen aan de benarde financiële positie waar Consument zich in bevindt. De gezinssituatie was voor Consument reden om niet eerder (juridische) stappen te ondernemen jegens de toenmalige echtgenoot.

- 3.4. De Bank heeft geweigerd afschriften over te leggen van rekeningen die niet op naam van Consument staan. De wijziging van de tenaamstellingen is echter door de Bank zelf uitgevoerd zonder toestemming van Consument. Deze argumentatie van de Bank is volgens Consument daarmee niet houdbaar. Op grond van onder meer artikel 35 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) heeft Consument recht op inzage van de persoonsgegevens die over haar worden verwerkt. Een Bank dient volgens Consument ook alle relevante stukken met betrekking tot een rekening te bewaren zolang deze actief is. Een beroep op de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar gaat volgens Consument niet op omdat deze termijn pas begint te lopen nadat de betreffende rekening is beëindigd.

Verweer van de Bank

- 3.5. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Daarnaast heeft de Bank een beroep gedaan op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en gemotiveerd gesteld dat niet op tijd is geklaagd.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt allereerst vast dat het beroep van Consument op een onrechtmatige daad van de Bank dient te worden aangemerkt als een beroep op wanprestatie. Zij baseert haar vordering immers op de tussen Consument en de Bank geldende overeenkomsten, op basis waarvan Consument verschillende spaar- en betaalrekeningen bij de Bank aanhield.
- 4.2. De Commissie zal vooreerst het meest verstrekkende verweer van de Bank behandelen, namelijk dat Consument niet binnen redelijke tijd bij de Bank heeft geklaagd. Artikel 6:89 van het BW bepaalt hierover het volgende.

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

- 4.3. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd door aan te voeren dat Consument redelijkerwijs direct op de hoogte had moeten zijn van de wijzigingen van de tenaamstellingen omdat zij op dat moment geen toegang meer had tot enkele van haar rekeningen, maar dat zij niet eerder dan 2017 heeft geklaagd. De Bank stelt verder hierdoor te zijn benadeeld, omdat zij niet meer alle gegevens voorhanden heeft nu de (fiscale) bewaarplicht van 7 jaar voor de administratieve bescheiden van de rekeningen van Consument reeds is verlopen. De van belang zijnde bescheiden, waaronder de wijzigingsovereenkomsten, zijn inmiddels vernietigd.
- 4.4. Consument heeft, bij monde van haar rechtshulpverlener, ingebracht dat het beroep van de Bank op de schending van de klachttermijnen te laat is ingebracht en zodoende als tardief moet worden gekwalificeerd. Verder is ingebracht dat de Bank niet aantoont dat zij in haar belangen is geschaad en dat zij de bijbehorende administratie in haar bezit moet hebben van actieve rekeningen.

Verder stelt zij dat de Bank met haar beroep op 6:89 BW er aan voorbij gaat dat zij zelf op verzoek van de toenmalige echtgenoot van Consument de tenaamstellingen van de rekeningen heeft aangepast.

- 4.5. De Commissie overweegt dat zij bij de toets van artikel 6:89 BW alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden dient af te wegen, waaronder het antwoord op de vraag of de verkoper nadeel lijdt door de lengte van de in acht genomen klachttermijn. (Vgl. HR 29 juni 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ7617, rov. 3.3.4).
- 4.6. De Commissie is van oordeel dat, gelet op alle relevante omstandigheden van het geval, Consument te laat heeft geklaagd over de tussen 2002 tot en met 2005 omgezette rekeningen. Vaststaat dat Consument uiterlijk in 2005 bekend was met het gegeven dat zij geen inzage had in de rekeningen. Zij heeft vervolgens in 2017 een klacht ingediend bij de Bank. Consument heeft aangegeven dat zij vanwege het beschermen van de gezinssituatie niet eerder (juridische) stappen heeft ondernomen jegens de toenmalige echtgenoot. Hoewel de Commissie begrip heeft voor deze toelichting van Consument kan dit niet tot de conclusie leiden dat geen sprake is van schending van de klachtplicht.
- 4.7. De stelling van Consument dat het verweer van de Bank als tardief dient te worden bestempeld kan de Commissie niet volgen. De Bank heeft zich op artikel 6:89 BW beroepen in het verweerschrift. De Commissie is van oordeel dat het verweer tijdig is opgeworpen door de Bank nu zij dit verweer kenbaar heeft gemaakt nadat zij in de gelegenheid is gesteld om te reageren op de klacht van Consument tijdens de schriftelijke fase bij het Kifid. Dat de Bank dit verweer niet heeft opgeworpen ten tijde van de interne klachtenprocedure doet hier niet aan af.
- 4.8. De omstandigheid dat Consument het beheer van de rekeningen aan de toenmalige echtgenoot heeft overgelaten en niet tijdig actie heeft ondernomen met betrekking tot het zelf kunnen (blijven) beschikken over de rekeningen komt voor rekening en risico van Consument. Consument heeft tijdens de hoorzitting aangegeven de stukken met betrekking tot de omzetting van de rekening in haar bezit te hebben. Consument heeft deze stukken niet eerder in de procedure ingebracht, noch heeft zij dit toegelicht of een nadere onderbouwing gegeven ten aanzien van deze stukken.
- 4.9. Het beroep van de Bank op artikel 6:89 BW slaagt en de Commissie komt derhalve niet toe aan een verdere inhoudelijke behandeling van de klacht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.