



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 121**

**d.d. 23 juni 2010**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en  
drs. A. Adriaansen)**

### **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 31 januari 2009;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier zoals ontvangen op 14 september 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 24 november 2009;
- de repliek van Consument van 22 december 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 januari 2010;
- de brief met bijlage van Consument van 10 april 2010;
- de brief met bijlage van Aangeslotene van 13 april 2010.

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 26 maart 2010. Ter zitting zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft in het verleden bij Aangeslotene een tweetal rekeningen met een zogenaamde “en-tenaamstelling” geopend, welke op haar naam en die van haar meerderjarige kinderen staan. Genoemd soort rekeningen wordt met ingang van 1 december 2008 niet meer door Aangeslotene aangeboden omdat er weinig vraag naar is en hoge kosten verbonden zijn aan de eventuele handhaving. Alle bestaande “en-rekeningen” zijn dan ook omgezet in een en/of -rekening of in twee aparte rekeningen. Na aanbieding van een tweetal alternatieve rekeningvormen waarvan Consument geen gebruik heeft gemaakt, zijn ook de rekeningen van Consument omgezet en (tijdelijk) geblokkeerd ter zake waarvan Consument een klacht bij Aangeslotene heeft ingediend. Partijen zijn na de hoorzitting van 26 maart 2010 in de gelegenheid gesteld tot het treffen van een regeling in der minne. In dat kader heeft Aangeslotene aangeboden de huidige en/of-rekeningen te blokkeren tot het gehele



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

saldo door beide rekeninghouders opgenomen wordt. Partijen zijn niet tot een regeling gekomen.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene de “en-rekening” handhaaft.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - 3.2.1. Aangeslotene heeft niet onderbouwd op grond waarvan zij gerechtigd is tot eenzijdige opzegging van de hier aan de orde zijnde rekening. Aangeslotene laat ook na in te gaan op de juridische consequenties van de wijziging.
  - 3.2.2. Dat Aangeslotene geen nieuwe en-rekeningen opent, acht Consument begrijpelijk. Van Aangeslotene mag als dienstverlenende instelling echter wel worden verwacht dat zij bestaande rekeningen respecteert.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
  - 3.3.1. Systeemtechnisch is het niet meer mogelijk om de hier aan de orde zijnde “en-rekening” zowel in betaal- als in spaarvorm te handhaven. Een en ander hangt samen met het feit dat de relaties van Aangeslotene worden overgezet naar de betaalsystemen van de fusiepartner die zich beter lenen voor grote hoeveelheden transacties. De systemen van de fusiepartner van Aangeslotene kennen onderhavige rekeningsoort niet. Aan een eventuele systeemaanpassing zijn echter hoge kosten verbonden. Ook omdat er maar weinig vraag is naar dit soort rekeningen kan op grond van redelijkheid en billijkheid niet van Aangeslotene worden gevergd dat zij de rekeningen handhaaft.

### **4. Beoordeling**

De Commissie stelt in de eerste plaats dat Aangeslotene op grond van het bepaalde in de op onderhavige door Consument en Aangeslotene ondertekende rekeningovereenkomst van toepassing zijnde voorwaarden te allen tijde gerechtigd is de voorwaarden van de betreffende overeenkomst te wijzigen. Daaronder dient naar het oordeel van de Commissie tevens te worden begrepen de vorm en tenaamstelling van onderhavige door haar in het verleden gevoerde spaarrekeningen met een dubbele tenaamstelling. Aangeslotene kon in principe dan ook overgaan tot opzegging van onderhavige spaarrekening. Daarnaast acht de Commissie van belang dat Aangeslotene hoge kosten moet maken voor handhaving van een beperkt aantal rekeningen, waarbij Aangeslotene – ook na de zitting – aan Consument een alleszins redelijk alternatief aangeboden heeft, waarbij alleen de tenaamstelling wijzigt maar de overige spaarvoorwaarden gehandhaafd blijven, respectievelijk waarbij ook tegemoetgekomen wordt aan handhaving van de aan de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

en-constructie verbonden gezamenlijk opnamemogelijkheid. Onder die omstandigheden kan van Aangeslotene niet gevergd worden dat zij de bestaande en-rekeningen handhaaft.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.