Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0658

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	24 augustus 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Spaarrekening met schenking onder bewind. Standaard schenkingsakte. De consumenten stellen dat de bank hen onvoldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheden om een schenkingsakte, verbonden aan een spaarrekening te wijzigen. Zij vorderen dat de bank een schadevergoeding betaalt. De commissie is van oordeel dat de bank hen inderdaad beter had moeten informeren over de wijzigingsmogelijkheden van de schenkingsakte. Zij verbindt daar echter geen gevolg aan, omdat de akte gratis was en de consumenten financieel niet zijn benadeeld. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in de periode 2017 tot en met 2020 8 spaarrekeningen geopend bij de bank. Het betreft één spaarrekening voor elk kleinkind van de consumenten.

Bij elke spaarrekening is op verzoek van de consumenten een gratis standaardakte voor schenken onder bewind (hierna: de schenkingsakten) opgesteld door de bank.

2.2 In juni 2022 hebben de consumenten bij een lokale vestiging van de bank een 9e spaarrekening willen openen. Tijdens dat bezoek aan de bank hebben de consumenten kenbaar gemaakt dat zij twee wijzigingen willen (laten) opnemen in de schenkingsakten, namelijk de onderstaande twee of soortgelijke passages:

1. *Na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar van de verkrijger mag met toestemming van de wettige vertegenwoordiger (een deel van) het geld worden besteed voor studie, behalen rijbewijs, aankoop van een eigen woning.*

2. *Bij het ontbreken of wegvallen van de verkrijger dient het geld dat op de rekening van de verkrijger staat te worden verdeeld onder de overige kleinkinderen (die bij ABN-AMRO bekend zijn, omdat die ook soortgelijke rekening en soortgelijke voorwaarden bij de ABN AMRO hebben).*

2.3 De bank heeft geweigerd deze wijzigingen in de (standaard) schenkingsaktes te laten opnemen en zij heeft de consumenten verwezen naar een notaris.

2.4 De consumenten hebben op 13 juli 2022 per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht op 25 augustus 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten stellen dat de bank nalatig is geweest jegens hen. Zij voeren daartoe het volgende aan.

2.6 De bank heeft de consumenten bij het opstellen van de schenkingsakten nagelaten te informeren dat de schenkingsakten standaardakten betroffen en inhoudelijke wijzigingen via de notaris moesten plaatsvinden. Dit staat ook niet in de schenkingsakten vermeld. Daarbij komt dat er in het verleden meerdere wijzigingen van de schenkingsakten hebben plaatsgevonden. Zo is in de meeste akten de opvolging van de bewindvoerder gewijzigd. Daardoor waren de consumenten tot recent nog in de veronderstelling dat wijzigingen mogelijk waren.

2.7 Als de bank hen goed had voorgelicht, dan hadden de consumenten naar andere mogelijkheden gezocht om een schenking te doen aan hun kleinkinderen. Bijvoorbeeld door bij andere banken te informeren naar de mogelijkheden.

2.8 De consumenten vorderen schadevergoeding vanwege de kosten die zij bij een notaris moeten maken.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.10 De consumenten wisten of hadden moeten weten dat het niet mogelijk is om wijzingen en/of specifieke wensen vast te leggen in een standaard schenkingsakte van de bank. Niet bij het opstellen van de akte en ook niet erna. Als de consumenten bij het opstellen van de akte nog vragen hadden, dan hadden zij deze moeten stellen. Dit hebben zij toen niet gedaan. De bank is ook niet verplicht om bij het opstellen van de schenkingsakte uit eigen beweging te informeren over de (on)mogelijkheden ten aanzien van wijzigingen van de akte. Zij kon immers niet voorzien dat de consumenten in de toekomst een wijziging zouden willen doorvoeren.

2.11 De bank stelt geen vertrouwen bij de consumenten te hebben opgewekt dat de betreffende wijzigingen wel mogelijk waren.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie dient in deze zaak twee vragen te beantwoorden. De eerste vraag is of de bank de consumenten bij het aangaan van de schenkingsakten beter had moeten informeren dat het standaardakten betrof en dat inhoudelijke wijzigingen via de notaris hadden moeten plaatsvinden. De tweede vraag is of de bank de consumenten een schadevergoeding voor notariskosten verschuldigd is.

De informatieplicht

3.2 Voor de beoordeling of de bank haar informatielicht heeft geschonden is van belang dat de op de bank rustende zorgplicht inhoudt dat zij een consument informatie moet verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van een aangeboden dienst of product, zoals (thans) ook vastgelegd in artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht.

Het product

3.3 De commissie wenst nog op te merken dat uit de feiten en omstandigheden volgt dat de schenkingsakten die door de bank zijn opgesteld onlosmakelijk verbonden zijn met de spaarrekeningen. Elke spaarrekening is bedoeld voor een kleinkind van de consumenten en voor elke spaarrekening is een schenkingsakte opgesteld voor een schenking onder bewind. De commissie ziet de spaarrekening met gratis standaard schenkingsakte daarom als onlosmakelijk met elkaar verbonden producten (hierna voor het gemak: het product).

Heeft de bank haar informatieplicht geschonden?

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de consumenten onvoldoende over het product geïnformeerd. Bij het opstellen van de schenkingsakten had de bank de consumenten moeten informeren wat een standaard schenkingsakte is en dat bepaalde wijzigingen niet mogelijk zijn.

3.5 De consumenten hebben namelijk gesteld dat informatie over wijzigingsmogelijkheden relevant was voor een adequate beoordeling van het product. Zij hebben gesteld dat als zij van tevoren wisten dat zij geen mogelijkheden hadden de schenkingsakten naar hun wensen aan te passen, zij het product niet waren aangegaan en bij andere banken naar andere mogelijkheden zouden hebben gezocht.

3.6 De bank heeft niet gesteld en het is niet gebleken dat zij bij het aangaan van de spaarrekeningen met schenkingsakten informatie heeft verstrekt over de wijzigings-mogelijkheden. De bank heeft juist aangegeven dat zij daartoe niet verplicht was. Zij heeft daarbij echter niet betwist dat de informatie voor de consumenten relevant was voor een adequate beoordeling van het product. Het is daarom vast komen te staan dat de ontbrekende informatie voor de consumenten relevant was voor een adequate beoordeling van het product. De bank heeft daarmee haar informatieplicht geschonden. Op dit punt is de klacht van de consumenten gegrond.

Moet de bank de consumenten schadevergoeding betalen?

3.7 Hoewel de bank de consumenten onvoldoende over de schenkingsakten heeft geïnformeerd, ziet de commissie echter geen grond voor een schadevergoeding.

3.8 Het is niet gesteld of gebleken hoe de consumenten de schenking zouden hebben ingeregeld als de bank de consumenten wél goed had geïnformeerd over de (on)mogelijkheden een standaardakte te wijzigen. De consumenten hadden immers hierover aangegeven dat zij op zoek zouden gaan naar andere mogelijkheden bij andere banken. Het is goed denkbaar dat de consumenten dan ook notariskosten hadden moeten maken om hun schenkingen aan hun kleinkinderen goed in te regelen.

3.9 De klacht van de consumenten is dus gegrond, echter hun vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante artikelen uit Deel 4 van de Wet op het financieel toezicht

In het toepasselijke Deel 4 van de Wet op het financieel toezicht is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 20

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.

(…)