Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0355

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert van de bank vergoeding van het bedrag dat in februari 2014 door een verzekeraar zou zijn overgemaakt naar een rekening bij de bank. De bank heeft toegelicht dat zij die betaling niet kan terugvinden, Als meest verstrekkende verweer heeft de bank zich beroepen op schending van de klachtplicht door de consument. De commissie oordeelt dat dit beroep van de bank slaagt. De vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument 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 consument heeft in het verleden bij een verzekeraar een lijfrenteverzekering afgesloten. Deze verzekering eindigde in 2014.

2.2 In 2013 heeft de consument een ING Pensioenspaarrekening geopend bij de bank. Omdat er binnen 360 dagen geen inleg is geweest, is de Pensioenspaarrekening beëindigd door de bank. De bank heeft begin 2014 een jaaroverzicht 2013 aan de consument verstrekt; hierop staat de Pensioenspaarrekening vermeld, waarbij het saldo per 1 januari en 31 december € 0,- bedraagt.

Begin 2015 heeft de bank een jaaroverzicht 2014 aan de consument verstrekt; ook hierop staat de Pensioenspaarrekening vermeld, waarbij het saldo per 1 januari en 31 december € 0,- bedraagt.

2.3 Begin 2024 heeft de consument onder andere bij de verzekeraar en de bank nagevraagd waar het lijfrentekapitaal uit de verzekering gebleven was.

2.4 De verzekeraar heeft verklaard dat uit zijn administratie blijkt dat hij op 12 februari 2014 een bedrag van € 6.174,78 heeft overgemaakt naar een rekening bij de bank. De verzekeraar heeft een schermprint van die betaling uit zijn administratie aan de consument verstrekt.

2.5 De consument heeft deze schermprint ook doorgestuurd naar de bank. De bank heeft aangegeven dat zij geen betaling ten gunste van de consument heeft kunnen terugvinden in haar administratie.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument vordert een vergoeding van € 6.174,- verhoogd met wettelijke rente vanaf 14 februari 2014.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de verzekeraar in februari 2014 het bedrag van € 6.174,- heeft overgemaakt naar een rekening bij de bank, maar dat de consument dit bedrag nooit heeft ontvangen. Gelet op de verregaande automatisering en informatisering van de bedrijfsprocessen is het merkwaardig dat de bank niet meer kan achterhalen waar het door de verzekeraar uitgekeerde bedrag is gebleven en wat ermee is gebeurd.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het over

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank een bedrag van € 6.174,- (verhoogd met wettelijke rente) aan de consument moet vergoeden.

Beroep op de klachtplicht

3.2 De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de consument zijn klacht-plicht (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW)) heeft geschonden.

De bank heeft in dit kader aangevoerd dat de consument in februari 2014 geen bericht van de bank heeft ontvangen dat het bedrag op zijn Pensioenspaarrekening was bijgeschreven, terwijl hij wel een bijschrijving verwachtte. Bovendien staat op zijn jaaroverzicht over 2014, dat hij in januari 2015 heeft ontvangen, dat er in 2014 geen inleg is gedaan op de Pensioenspaarrekening. De consument had in de loop van 2014 al navraag bij de bank dienen te doen naar aanleiding van het feit dat hij nog geen afschrift van de bijschrijving had ontvangen. Tevens had hij uiterlijk begin februari 2015, na ontvangst van het jaaroverzicht, bij de bank dienen te melden dat genoemd bedrag niet was bijgeschreven. Nu de consument pas tien jaar later voor het eerst bij de bank navraag heeft gedaan, heeft hij, in strijd met art. 6:89 BW, te laat geklaagd. De bank is hierdoor ernstig geschaad in haar bewijspositie. Zo kan de bank geen afschriften meer opleveren van de Pensioenspaarrekening.

3.3 De commissie oordeelt dat dit beroep van de bank gegrond is en concludeert tot afwijzing van de vordering tot betaling van € 6.174,-. Zij licht haar motivering hieronder toe.

3.4 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de consument op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank heeft geprotesteerd. Daarbij mag van de consument worden verwacht dat hij in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van hem te verwachten onderzoek verricht. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank geklaagd. De consument had in de loop van 2014 dan wel begin 2015 (na de ontvangst van het jaaroverzicht) bij de bank moeten melden dat hij het bedrag niet had ontvangen. De consument had in ieder geval aan de hand van jaaroverzicht 2014 kunnen vaststellen dat er geen bedrag was bijgeschreven op de Pensioenspaarrekening. Pas begin 2024 heeft de consument voor het eerst navraag gedaan bij de bank over de betaling.

[1] Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615; Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600; Gerechtshof 's-Hertogenbosch 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat is ruim tien jaar nadat het bedrag door de verzekeraar zou zijn overgemaakt. Die periode is dermate lang dat niet kan worden gesproken van een bekwame tijd als bedoeld in artikel 6:89 BW.

3.6 Bij dat oordeel neemt de commissie mee dat de bank door het geruime tijdsverloop in haar belangen (in het bijzonder haar bewijspositie) is geschaad.[2] De bank kan niet meer (volledig) reconstrueren wat er in 2014 is gebeurd. Voor het niet meer voorhanden hebben van de relevante stukken valt de bank geen rechtens relevant verwijt te maken. De bank heeft op grond van artikel 2:10 lid 3 BW een wettelijke bewaarplicht van zeven jaar. In de praktijk komt het erop neer dat deze bewaartermijn gaat lopen zodra een dossier gesloten is of een bankrekening of overeenkomst beëindigd is.[3] Na het verstrijken van deze termijn mag de bank eventuele dossiers en gegevens vernietigen. In het onderhavige geval heeft de bank het dossier en de gegevens vernietigd ruim zeven jaar na beëindiging van de Pensioen-spaarrekening. Zij heeft hiermee voldaan aan haar wettelijke verplichtingen. De consument heeft onvoldoende aangevoerd op grond waarvan geoordeeld zou moeten worden dat de bank niet mocht overgaan tot vernietiging van de stukken. Nu de termijn van zeven jaar inmiddels ruimschoots is verstreken, kan de bank ook niet kan worden gehouden tot het overleggen van meer bewijs.[4]

3.7 De vordering tot betaling van € 6.174,- wordt afgewezen vanwege het te laat klagen door de consument waardoor de bank als partij waartegen de klacht is gericht onevenredig in haar belangen is geschaad door het tijdverloop.

3.8 Voor zover de consument vordert dat de bank dient te achterhalen en hem dient te informeren waar het lijfrentekapitaal is gebleven, oordeelt de commissie dat die vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt. Zoals in 3.6 uiteengezet, heeft de bank op grond van artikel 2:10 lid 3 BW een wettelijke bewaarplicht van zeven jaar. Nu deze termijn ruimschoots is verstreken, hoeft van de bank niet verwacht te worden dat zij de gegevens en stukken ten aanzien van de in 2014 beëindigde Pensioenspaarrekening of de in 2014 verrichte betalingen langer bewaart dan de termijn waartoe de wet haar verplicht. De commissie is van oordeel dat de consument geen argumenten heeft aangevoerd op grond waarvan de bank gehouden zou zijn om meer informatie over te leggen. Naar het oordeel van de commissie kan van de bank gelet op de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar niet in redelijkheid worden verlangd dat zij nog in staat is om meer informatie te verstrekken; het kan haar ook niet verweten worden dat zij dit niet meer kan.[5]

---

[2] GC Kifid nr. 2025-0160, te vinden op www.kifid.nl
[3] GC Kifid 2024-1122 onder 3.4.
[4] GC Kifid nrs. 2011-113, 2019-864, 2021-0829, 2022-0297, 2022-1006 2022-0914, 2023-0077, 2024-0049, 2024-0716, 2024-1122 en 2025-0160.
[5] GC Kifid nr. 2024-0716.

Slotsom

3.9 Hoewel de commissie betreurt dat de consument niet de gewenste duidelijkheid heeft gekregen waar het lijfrentekapitaal is gebleven, is gelet op het voorgaande de klacht ongegrond en dient de vordering te worden 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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