Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0132

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is bewindvoerder van zijn twee dochters en heeft in dit kader een beheerrekening bij de bank lopen. Voor deze beheerrekening heeft de bank betaalpassen aan de twee dochters verstrekt. De consument eist dat hij ook een betaalpas krijgt. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De commissie oordeelt dat de bank het verzoek heeft mogen afwijzen. Voor het sluiten van de beheerrekening heeft de bank de consument duidelijk geïnformeerd dat hij geen betaalpas krijgt bij de beheerrekening, maar dat alleen zijn dochters een betaalpas krijgen. Dit staat ook op de website van de bank bij informatie over de beheerrekening. Ondanks deze informatie heeft de consument ervoor gekozen om de beheerrekening te openen. Hij wist dus dat er geen betaalpas wordt verstrekt. Bovendien heeft de bank voldoende toegelicht waarom het in het belang van de bank is om geen betaalpas te verstrekken bij de beheerrekening en aangegeven dat de consument een alternatief heeft. Er zijn andere banken die wel een betaalpas verstrekken bij soortgelijke beheerrekeningen en het staat de consument vrij om de huidige beheerrekening op te zeggen en over te stappen naar een bank waar het wel mogelijk is om een betaalpas te krijgen als beheerder. De klacht is ongegrond en 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) 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 beheert ruim 42 jaar de geldzaken voor zijn verstandelijk beperkte dochters. Tot april 2022 had de consument in zijn rol als gemachtigde van de betaalrekeningen van zijn dochters, betaalpassen. Medio april heeft de consument adreswijzigingen voor zijn dochters doorgegeven. Hij en zijn dochters wonen niet langer op één adres. Bij die adreswijziging heeft hij ook een beschikking meegestuurd. Uit de beschikking volgt dat de rechtbank Zutphen de consument per 14 november 2022 als bewindvoerder en mentor voor de financiële en immateriële belangen van zijn twee dochters heeft aangewezen. De bank heeft de bestaande betaalrekeningen omgezet naar een beheerrekening omdat zij toen bekend werd met het feit dat de consument niet langer gemachtigde is, maar bewindvoerder van zijn dochters. De passen voor de betaalrekeningen zijn niet langer geldig. De dochters van de consument hebben ieder één betaalpas voor hun leefgeldrekeningen.

2.2 De consument heeft bij brief van 10 juli 2022 een klacht bij de bank ingediend omdat hij geen betaalpas voor de beheerrekening heeft. Op 15 juli 2022 hebben partijen elkaar telefonisch gesproken over de klacht en vervolgens heeft de bank de klacht op 2 augustus 2022 afgewezen. De consument heeft daarna opnieuw kenbaar gemaakt het oneens te zijn met de beslissing van de bank. Bij brief van 23 augustus 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd over haar definitieve standpunt:

> *"**Wat is de situatie?***
>
> *Naar aanleiding van de beschikkingen van 24 oktober 2002 zijn de onderbewindstellingen van mevrouw [naam 1] en mevrouw [naam 2] in uw opdracht op 3 mei 2022 in onze systemen geregistreerd. De bank heeft Beheerrekeningen en Leefgeldrekeningen geopend.*
>
> *De ABN AMRO Beheerrekening is een particuliere betaalrekening zonder betaalpas die alleen toegankelijk is voor u als bewindvoerders. U gebruikt de rekening voor het betalen en beheren van de vaste inkomsten en uitgaven van de onderbewindgestelden, zoals loon en huur. Het leefgeld stort u apart op de Leefgeldrekening. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze website: https://www.abnamro.nl/nl/zakelijk/producten/zakelijke-rekening/financieel-beheer/beheerrekening.html.*
>
> ***Wat is het standpunt van de bank?***
>
> *De bank is van mening dat u – ondanks dat u niet beschikt over een betaalpas voor de Beheerrekeningen - alle handelingen kan verrichten die noodzakelijk zijn. Voor de door u genoemde uitgaven (boodschappen, kleding en schoenen) is geen betaalpas noodzakelijk voor de Beheerrekening.*

Voor dagelijkse noodzakelijke uitgaven, zoals boodschappen en persoonlijke verzorging is de Leefgeldrekening. De onder bewindgestelden hebben daarvoor een betaalpas ontvangen. Daarnaast kunt u altijd een bedrag overboeken van de Beheerrekeningen naar bedrijven of uw eigen betaalrekening voor uitgaven die u heeft gedaan namens de onder bewindgestelden. Het is juist dat u stelt dat het uw verantwoordelijkheid is om daarvoor verantwoording af te leggen."

2.3 Bij e-mail van 26 augustus 2022 heeft de bank nader toegelicht waarom er geen pas wordt verstrekt:

"Uit de praktijk blijkt dat er soms onbedoeld met een verkeerde pas een opname plaatsvindt of een verkeerde opname wordt gedaan. Deze transacties kunnen niet worden gecorrigeerd door u of de bank. Daarnaast is het bij contante opnamen niet direct duidelijk waarvoor deze bestemd zijn. Bewindvoerders hebben daarom alleen toegang via Internet Bankieren tot de Beheerrekening. De kans dat daar iets onbedoeld fout gaat is niet groot."

2.4 De consument kan zich niet verenigen met het definitieve standpunt van de bank en heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank hem een betaalpas voor de beheerrekening geeft.

2.6 De consument heeft de beslissing van de bank als betuttelend ervaren. Alsof de bank weet wat beter is voor zijn situatie dan hijzelf. De consument stelt dat hij de mogelijkheid moet hebben om alle handelingen te verrichten die benodigd zijn in het kader van het bewind en dat dit zonder betaalpas niet mogelijk is. Zijn dochters hebben de passen voor hun leefgeldrekeningen en doen daarmee kleine aankopen. Op Grotere uitgaven worden betaald vanuit de beheerrekening. Omdat de consument geen betaalpas heeft, moet hij deze uitgaven voorschieten door te betalen met de betaalpas van zijn eigen bankrekening. Vervolgens moet hij het voorgeschoten bedrag overmaken van de beheerrekening naar zijn eigen bankrekening. Omdat de consument verantwoording verschuldigd is voor het bewind, vergt dit extra administratie. Dit alles zou niet nodig zijn als hij een eigen betaalpas krijgt voor de beheerrekening. Het moet voor de bank mogelijk zijn om een betaalpas te verstrekken nu bij andere banken deze ook wordt verstrekt bij dit soort beheerrekeningen.

Het verweer

2.7 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

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank in dit geval een betaalpas voor de beheerrekening aan de consument moet geven. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel toe.

Juridisch kader

3.2 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van het inrichten van haar dienstverlening en haar beleid. Die vrijheid kan beperkt worden als het beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1]

3.3 In beginsel mag een bank dus zelf bepalen of zij een pas verstrekken bij een rekening of niet, tenzij daarbij sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of het beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar acht.

Geen betaalpas bij de beheerrekening

3.4 De consument stelt dat het beleid om hem geen betaalpas voor de beheerrekening te verstrekken naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het is dan aan de consument om feiten en omstandigheden aan te voeren die deze stelling onderbouwen. De consument voert aan dat hij het beleid van de bank betuttelend vindt. Alsof de bank beter weet wat passend is voor zijn situatie. Integendeel, door het gevoerde beleid kan hij niet alle handelingen verrichten die hij in het kader van de bewindvoering moet verrichten en het brengt onnodig extra administratieve lasten mee.

3.5 De commissie oordeelt dat de door de consument aangevoerde omstandigheden weliswaar vervelend zijn, maar dit niet leidt tot het oordeel dat het beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft op geen enkele wijze aangetoond dat hij zonder betaalpas niet *alle* handelingen kan verrichten die nodig zijn in het kader van de bewindvoering. Hij heeft alleen aangegeven dat er *extra* handelingen nodig zijn waardoor het moeilijker is om een aankoop te doen. De commissie begrijpt dat dit op zichzelf vervelend is. Het waarnemen van de financiële zaken voor zijn dochters en de verantwoording die hij als bewindvoerder moet afleggen zal immers al de nodige lasten voor de consument meebrengen.

[1] Zie ook GC Kifid nr. 2023-0049, te vinden op www.kifid.nl.

Dit is echter onvoldoende om te stellen dat in dit individuele geval sprake is van beleid dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. In dat kader is ook van belang dat de bank een toelichting heeft gegeven waarom er geen pas wordt verstrekt, namelijk om te voorkomen dat er onbedoeld iets misgaat bij opname van geld of het gebruik van de pas.

3.6 Bovendien volgt uit het dossier dat de consument al voor het afnemen van het product op de hoogte kon zijn dat er geen betaalpas bij de beheerrekening wordt verstrekt. Dit staat in de '*Handleiding online gemak voor bewindvoerders*' die is te vinden op de website van de bank. Ondanks deze informatie heeft de consument er toch voor gekozen om het product af te nemen.

3.7 Ook zijn er voldoende alternatieven voor de consument. Er zijn andere (groot)banken die wel een betaalpas verstrekken bij een beheerrekening. De consument kan ervoor kiezen om zijn beheerrekening bij de bank op te zeggen en een soortgelijke rekening bij een andere bank te openen waarbij wel een betaalpas wordt verstrekt. De commissie begrijpt dat de consument liever bij de bank blijft, maar dat is geen reden om de bank te verplichten om in afwijking van haar beleid een betaalpas aan de consument te verstrekken.

Conclusie

3.8 Het staat de bank vrij om geen betaalpas te verstrekken bij een beheerrekening. De consument heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd die maken dat sprake is van een beleid dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De klacht is ongegrond en de vordering 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

Artikel 248, boek 6, Burgerlijk Wetboek

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.