Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-672
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 19 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt de Bank dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld en haar onvoldoende heeft geïnformeerd bij het ondertekenen van een vrijwaringsovereenkomst, op het kantoor van de Bank, ten behoeve van een vriendin. De vrijwaringsovereenkomst is door de Bank ingeroepen maar later ook weer ingetrokken. De Bank heeft Consument voor het ongemak een vergoeding van € 150,- overgemaakt en een bloemetje gestuurd. De Bank heeft gesteld en onderbouwd dat de advocaat van Consument akkoord heeft gegeven voor deze afwikkeling. Consument heeft geprotesteerd tegen de gang van zaken en gesteld dat de compensatievergoeding niet voldoende is en dat zij niet is gekend in deze. Consument vordert een immateriële schadevergoeding van € 3.000,- voor de stress en pijn die de gebeurtenis bij haar heeft veroorzaakt. De Commissie begrijpt dat er veelal sprake is van informatieongelijkheid tussen Consument en de Bank. De Commissie is echter van mening dat de bewoordingen van de vrijwaringsovereenkomst duidelijk zijn en niet is gebleken dat de medewerker van de Bank reden had om te twijfelen of Consument de inhoud begreep. Voorts kan het handelen van de advocaat de Bank niet worden aangerekend. Er bestaat geen grond voor toewijzing van de vordering en daarbij merkt de Commissie op dat de gronden om immateriële schade toe te kennen volgens het geldende recht beperkt zijn.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende informatie van 17 maart 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Zij heeft op 30 april 2020 een zogenoemde verwantschapsverklaring getekend op het kantoor van de Bank ten behoeve van haar vriendin die aanspraak wilde maken op het banktegoed van haar overleden broer. De vriendin van Consument had geen geldig legitimatiebewijs bij zich en Consument bood de helpende hand en gaf aan het formulier te zullen ondertekenen omdat zij wel een geldig legitimatiebewijs bij zich had.

2.2 In de overeenkomst staat:

'Met deze verklaring verklaart de ondertekenaar onder meer dat hij of zij het uitbetaalde aan de rechthebbende(n) of de boedel zal laten toekomen en dat hij of zij de bank vrijwaart voor eventuele aanspraken van (mede)rechthebbenden: "(…)

Ik sta ervoor in dat ik ofwel de enige rechthebbende ben, danwel dat ik het uitbetaalde aan de rechthebbende(n) of de boedel zal laten toekomen. Ik vrijwaar de bank voor eventuele nadelige gevolgen van het laten beschikken over het vermogen van de overledene bij de bank. Ik neem op mij om op verzoek van de bank het ter beschikking gestelde bedrag terug te betalen als de bank meldt te zijn aangesproken door iemand die aangeeft (mede) rechthebbende te zijn tot de nalatenschap.'

2.3 Consument kreeg beschikking over de bankrekening(en) van de overleden broer, en het saldo op de rekening(en) is in mei 2019 overgemaakt naar de bankrekening van de partner van de vriendin van Consument.

2.4 Op 25 mei 2019 heeft Consument de Bank verzocht om de door haar ingevulde verklaring ongeldig te verklaren en haar bevoegdheden in te trekken.

2.5 Vervolgens heeft zich een andere rechthebbende van de banktegoeden van de erflater bij de Bank gemeld. De Bank heeft naar aanleiding hiervan op 19 juni 2019 bij Consument aanspraak gemaakt op terugbetaling van de tot dan toe opgenomen gelden ad € 3.807,-. Tevens heeft de Bank de bevoegdheden van Consument ingetrokken.

2.6 Consument heeft een advocaat in de arm genomen om haar te vertegenwoordigen in deze kwestie. De Bank heeft uiteindelijk afgezien van verdere incasso van het bedrag en hiertoe aangegeven dat het de Bank duidelijk is dat Consument niet (meer) over het tegoed beschikte en dat zij niet te kwader trouw was.

2.7 Het dossier omvat de brief aan Consument van haar advocaat van 20 december 2019 waarin staat:

'In aansluiting op het telefoongesprek van zojuist bevestig ik je hierbij dat [naam behandelaar bank] mij zojuist telefonisch heeft bevestigd dat zij het bedrag niet op jou zullen verhalen. Ik ontvang hier nog een schriftelijk bericht van en zal dit aan jou doorsturen per mail wanneer ik dit heb ontvangen.
Ik mag je wel feliciteren met dit resultaat, nu dit het hoogst haalbare was!

Hiermee is een einde gekomen aan mijn werkzaamheden zodat ik overga tot sluiting van het dossier.'

Daarnaast omvat het dossier de brief aan de advocaat van Consument van de bank van 20 december 2019, daarin staat:

'De bank zal cliënte niet langer verantwoordelijk houden voor terugbetaling van het bedrag van EUR 3.807. Ik zal de verantwoordelijke afdeling en [naam incassobureau] hiervan op de hoogte brengen. Natuurlijk spijt het mij dat cliënte in deze vervelende situatie heeft kunnen komen. Ik kan mij voorstellen dat dit de nodige stress voor haar heeft opgeleverd. Helaas kan ik de situatie niet ongedaan maken. Om [naam Consument] tegemoet te komen in het ongemak en de ervaren stress maakt de bank een bedrag van EUR 150 over naar haar rekening.'

2.8 De Bank heeft Consument een bloemetje aangeboden en heeft aan haar een coulance-vergoeding van € 150,- overgemaakt.

2.9 Consument heeft geprotesteerd tegen de gang van zaken en een aanvullende vergoeding verzocht. De Bank heeft dit verzoek afgewezen waarna Consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar een bedrag van € 3.000,- vergoedt voor immateriële schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de op haar rustende zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument is tijdens de afspraak op 30 april 2019 niet goed ingelicht over de gevolgen van het tekenen van de verwantschapsverklaring. Van Consument had niet verwacht mogen worden dat zij alle gevolgen kon overzien van het tekenen van deze verklaring. Er kwamen veel emoties bij kijken en Consument wilde alleen behulpzaam zijn richting haar vriendin.

De Bank had vanuit haar bijzondere zorgplicht zorgvuldiger moeten handelen.

3.3 De gebeurtenis heeft Consument veel stress en pijn veroorzaakt en de bij haar inwonende kleinzoon heeft hier tevens de gevolgen van ondervonden. Consument wil gecompenseerd worden voor het leed. Met haar is niet overlegd over de compensatie-vergoeding van € 150,- en het bloemetje. Ze betwist dat haar advocaat dit heeft afgesproken met de Bank. Ze wenst niet afgescheept te worden met een fooi.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat het te beoordelen geschil tot veel emoties heeft geleid bij Consument. Zij heeft de helpende hand willen bieden aan een vriendin op 30 april 2019, hetgeen voor haar heeft geleid tot een zeer nare ervaring. De Commissie heeft hier begrip voor. Het is desondanks de taak van de Commissie om het geschil tussen partijen in juridische zin te beoordelen.

4.2 Op 30 april 2019 heeft Consument de vrijwaringsovereenkomst getekend op het kantoor van de Bank. Hiermee is in beginsel een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen. Hetgeen mondeling is besproken op het kantoor van de Bank kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van het gesprek zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt.

4.3 De Commissie begrijpt dat er veelal sprake is van informatieongelijkheid tussen Consument en de Bank. De Commissie is echter van mening dat de bewoordingen van de vrijwaringsovereenkomst duidelijk zijn (zie overweging 2.2). Voorts is niet gebleken dat de medewerker van de Bank reden had om te twijfelen of Consument de inhoud van de overeenkomst begreep. Indien iets voor Consument onduidelijk is geweest, had het op haar weg gelegen hierover vragen te stellen aan de Bank. Het is aannemelijk dat Consument ten tijde van het gesprek is geleid door haar wens haar vriendin te helpen in een moeilijke periode en de gevolgen van het ondertekenen van de overeenkomst op de koop toe heeft genomen. De zorgplicht van de Bank ontslaat Consument in dit geval niet van de verplichting om de betekenis van de overeenkomst en daaruit voortvloeiende verplichtingen en risico's te bestuderen of daar nadere vragen over te stellen.

4.4 Uiteindelijk heeft de Bank, gelet op de feiten en omstandigheden van het geval, de vrijwaringsovereenkomst niet ingeroepen. Zij heeft Consument onverplicht een bloemetje aangeboden en een vergoeding van € 150,- overgemaakt. Consument is het hier niet mee eens en deze afwikkeling kwam voor haar als een onaangename verassing. De Bank heeft gesteld en met stukken onderbouwd dat deze afspraak tot stand is gekomen met de advocaat van Consument. De stukken (zie overweging 2.7) geven blijk van deze afspraak. Het is ongetwijfeld onprettig om hierin als Consument niet te zijn gekend, echter de Bank mocht ervanuit gaan dat deze afspraken namens Consument werden gemaakt. Het handelen van de advocaat kan de Bank niet worden aangerekend en komt derhalve voor rekening en risico van Consument.

4.5 Gelet op het bovenstaande bestaat geen grond voor toewijzing van de vordering van Consument. Ten overvloede merkt de Commissie op dat de gronden om immateriële schade toe te kennen volgens het geldende recht beperkt zijn en in de onderhavige zaak ontbreken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.