Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0747

(mr. J van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. A.J. Verdaas, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 november 2021
Ingediend door	De heer [naam 1] (verder te noemen: consument 1) en de heer [naam 2] (verder te noemen: consument 2), samen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	2 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten zijn tot de ontdekking gekomen dat hun moeder in het verleden zonder hun medeweten op ieders naam een studielening heeft aangevraagd bij DUO. Ook bleek de moeder op ieders naam een betaalrekening en een krediet bij de bank te hebben afgesloten. De bedragen van de studielening werden maandelijks op de betaalrekeningen bij de bank gestort en opgenomen met de betaalpassen. De consumenten stellen dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door deze betaalrekeningen te openen. Zij vorderen vergoeding van hun schade als gevolg hiervan. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 (hierna: 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordigers mevrouw mr. L.E. Huijsman, de heer mr. J.J. Gerritsma, beiden advocaat, en (via Microsoft Teams) mevrouw mr. [naam 3], juridisch medewerker. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 4], senior adviseur klachtenmanagement, de heer mr. B. Wijnstekers en de heer mr. M. Heezen, beiden advocaat.

Ter zitting heeft de gemachtigde van de consumenten spreekaantekeningen overgelegd.

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 zijn broers. In 2004 is zowel op naam van consument 1 alsook op naam van consument 2 een betaalrekening met bijbehorende betaalpas geopend bij de bank.

2.2 De bank heeft periodiek rekeningafschriften aan het bij haar bekende adres van de consumenten gestuurd. Ook werd er stelselmatig gebruik gemaakt van de betaalpassen van beide betaalrekeningen.

2.3 In juli 2005 is zowel op naam van consument 1 alsook op naam van consument 2 een kredietovereenkomst afgesloten bij de bank. Beide consumenten waren op dat moment meerderjarig.

2.4 In mei 2016 werden de consumenten geconfronteerd met het feit dat namens hen in 2004 een studielening was afgesloten bij Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: DUO). De bedragen van die studieleningen werden door DUO maandelijks overgemaakt naar de betaalrekeningen bij de bank. DUO heeft de consumenten in 2016 aangesproken tot terugbetaling van de geleende bedragen.

2.5 Met de ontdekking van die studieleningen, hebben de consumenten ook vastgesteld dat er in 2004 een betaalrekening op ieders naam was geopend en dat er later ook een kredietovereenkomst op ieders naam was afgesloten. Hierop hebben de consumenten in juni 2016 een klacht ingediend bij de bank. Op 29 september 2016 hebben de consumenten en de bank een akte van cessie getekend. Middels deze akte hebben de consumenten hun vordering op hun moeder, tot terugbetaling van de kredietfaciliteit overgedragen aan de bank. Ook zijn de betaalrekeningen opgeheven.

2.6 Bij brief van 7 mei 2021 aan de bank hebben de consumenten de verjaring van hun vorderingen jegens de bank gestuit. Bij brief van 15 juli 2021 hebben de consumenten de bank aansprakelijk gesteld voor de door hen geleden schade. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht op 12 november 2021 bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen vergoeding van de door hen geleden schade van € 120.000,-. Dit bedrag bestaat uit de bedragen waarvoor de consumenten door DUO zijn aangesproken, alsmede de juridische kosten die de consumenten dienaangaande hebben moeten maken.

2.8 Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de bank onzorgvuldig jegens de consumenten heeft gehandeld. Hiertoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- De moeder van de consumenten heeft buiten hun medeweten en zonder hun toestemming de betaalrekeningen bij de bank kunnen openen. Dit heeft kunnen gebeuren omdat de bank niet de vereiste identificatie- en verificatieprocedure heeft doorlopen (artikel 3 lid 1 Wet identificatie bij dienstverlening (hierna: WID)). Consument 1 was op het moment dat de betaalrekening werd geopend reeds meerderjarig. Ook heeft de bank niet de juiste interne procedure gevolgd op het moment dat de consumenten 18 jaar werden. De bank heeft de consumenten nimmer geïdentificeerd.
- De moeder heeft de betaalrekeningen beheerd; de consumenten wisten niet af van de betaalrekeningen en hebben ook nooit een bankpas van de betaalrekening gehad. Zij hebben nooit enige betaling verricht van de betaalrekeningen. Zij hebben ook nooit post ontvangen van de bank omdat hun moeder alle post onderschepte en achterhield. Na ontdekking van de studieleningen, hebben de consumenten in hun ouderlijk huis 45 ongeopende brieven van de bank gevonden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Behandelbaarheid

3.1 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de bank gevoerde verweer over de behandelbaarheid van de klacht. De vraag is of de consumenten – zoals door de bank betoogd – hun klacht te laat bij Kifid hebben ingediend.

3.2 Volgens de bank geldt het volgende. De consumenten hadden op grond van artikel 5 van het reglement hun klacht binnen 1 jaar nadat deze voor het eerst is voorgelegd aan de bank bij Kifid moeten indienen. Nu de consumenten in juni 2016 voort het eerst hun klacht aan de bank hebben voorgelegd, hadden zij uiterlijk in juni 2017 hun klacht bij Kifid moeten indienen. Nu zij pas in november 2021 hun klacht hebben ingediend bij Kifid, zijn ze te laat.

3.3 Naar het oordeel van de commissie betrof de in juni 2016 door de consumenten bij de bank ingediende klacht een andere klacht dan de klacht die zij in 2021 hebben ingediend. De klacht uit 2016 zag op de op naam van de consumenten afgesloten kredietovereenkomsten.

De door de consumenten thans gestelde aansprakelijkheid van de bank voor het met behulp van de betaalrekeningen verkregen studieleningen is echter geen onderwerp van de klacht in 2016 geweest. Er is derhalve sprake van een andere klacht. Nu de consumenten hun klacht op 15 juli 2021 hebben voorgelegd aan de bank en vervolgens op 12 november 2021 bij Kifid hebben ingediend, is voldaan aan het bepaalde in artikel 5 van het reglement. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is en de commissie de klacht van de consumenten inhoudelijk zal beoordelen.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Vaststaat dat de moeder van de consumenten bij DUO de studieleningen heeft aangevraagd. De moeder is daarmee primair aansprakelijk jegens de consumenten voor de door hen geleden schade. Dat zo zijnde dient de commissie te beoordelen of ook de bank aansprakelijk is door de door de consumenten gestelde schade. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en licht dit hierna toe.

Zijn de betaalrekeningen rechtsgeldig geopend?

3.5 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank in 2004 bij het openen van de betaalrekeningen niet de vereiste identificatie- en verificatieprocedure heeft doorlopen. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij overeenkomstig artikel 2 en 3 WID heeft gehandeld. De moeder van de toen minderjarige consumenten was als hun wettelijke vertegenwoordiger bevoegd om de betaal-rekeningen te openen en de bank heeft de moeder aan de hand van haar paspoort geïdentificeerd, aldus de bank.

3.6 In artikel 2 lid 1 WID is bepaald dat de instelling (in dit geval de bank) verplicht is de identiteit van een cliënt vast te stellen voordat zij aan die cliënt een dienst verleent. Voorts is in artikel 2 lid 1 WID bepaald dat wanneer een cliënt onbekwaam is (bijvoorbeeld minderjarig), de instelling kan volstaan met het vaststellen van de identiteit van degene die daarbij als wettelijke vertegenwoordiger optreedt. In artikel 3 lid 1 WID is bepaald dat de identiteit van een cliënt dient te worden vastgesteld door middel van een identiteitsbewijs (bijvoorbeeld een paspoort).

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat consument 2 ten tijde van het openen van de betaalrekening minderjarig was. Wat betreft consument 1, is naar het oordeel van de commissie uit de door de bank overgelegde stukken voldoende aannemelijk geworden dat de betaalrekening op naam van consument 1 op 5 januari 2004 is geopend. Consument 1 was op het moment van het openen van de betaalrekening minderjarig.

3.8 Nu de consumenten ten tijde van het openen van de betaalrekeningen minderjarig waren, waren zij handelingsonbekwaam en was de moeder hun wettelijke vertegenwoordiger. Uit het door de bank voor elke betaalrekening overgelegd '*Formulier identiteitsdocument*' blijkt dat de moeder bij het openen van beide betaalrekeningen door de bank is aangemerkt als wettelijk vertegenwoordiger.

Dit betekent dat de betaalrekeningen rechtsgeldig door de moeder zijn geopend. Op grond van artikel 2 lid 1 WID kon de bank volstaan met het vaststellen van de identiteit van de moeder als wettelijk vertegenwoordiger van de toen minderjarige consumenten. Bij de hiervoor genoemde formulieren is telkens een kopie van het paspoort van de moeder opgenomen, zodat de bank heeft voldaan aan artikel 3 lid 1 WID. Gelet op het voorgaande heeft de bank naar het oordeel van de commissie destijds voldaan aan de vereisten zoals opgenomen in de WID. Deze betaalrekeningen konden door haar als wettelijk vertegenwoordiger op dat moment worden gebruikt waardoor zij de (feitelijke) beschikking over de bij de rekeningen behorende betaal-passen en pincodes heeft kunnen verkrijgen.

3.9 Met betrekking tot de stelling van de consumenten dat de bank heeft nagelaten om hen te heridentificeren toen zij meerderjarig werden, oordeelt de commissie als volgt. De bank is wettelijk verplicht om haar klanten in het kader van cliëntenonderzoek te (her)identificeren; deze regelgeving is bedoeld om witwassen te voorkomen. Deze regelgeving is niet bedoeld ter bescherming van de consumenten, zodat zij zich niet kunnen beroepen op een schending van deze regels.

Gebruik van de betaalrekeningen

3.10 Wat betreft het gebruik van de betaalrekeningen merkt de commissie nog het volgende op.

3.11 De commissie gaat ervan uit dat de betaalrekeningen door de moeder zijn gebruikt, onder meer vanwege het gegeven, als onweersproken door de bank, dat de lening bedragen steeds met de betaalpassen van beide betaalrekeningen met enkele minuten daartussen, zijn opgenomen. Gelet op de ter zitting door de consumenten gegeven toelichting alsmede door de door consumenten overgelegde verklaring van een postbode, acht de commissie het voorts aannemelijk dat alle post van de bank door de moeder is onderschept en achtergehouden, waardoor aannemelijk is dat de consumenten nimmer wetenschap van de rekeningen hebben gehad.

Conclusie

3.12 Hoewel gelet op het hiervoor overwogene de commissie van oordeel is dat de betaalrekeningen niet door de consumenten zijn gebruikt en zij ook geen weet hebben gehad van het bestaan van deze rekeningen, kan de bank niet aansprakelijk worden gehouden voor de door hen geleden schade. De rekeningen zijn immers rechtsgeldig door de destijdse wettelijk vertegenwoordiger geopend en de omstandigheid dat deze voor de consumenten kennelijk steeds verborgen zijn geweest en gehouden komt niet voor risico van de bank maar, hoe teleurstellend ook voor de consumenten, ligt binnen hun risicosfeer. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022

Artikel 5. Termijn van indiening
5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.
5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.
5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.
5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.
5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.
5.6 Als Consument de Klacht te laat heeft ingediend, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen: a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt en de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, mits het belang van de Financiële dienstverlener door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad; b) als uit de proceshouding van de Financiële dienstverlener blijkt dat deze de Klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien.

Wet identificatie bij dienstverlening

Artikel 2
1. De instelling is verplicht de identiteit van een cliënt vast te stellen voordat zij aan die cliënt een dienst verleent.

Indien de cliënt een natuurlijke persoon is die onbekwaam is de met de dienst verband houdende rechtshandeling te verrichten, kan de instelling volstaan met het vaststellen van de identiteit van degene die daarbij als de wettelijke vertegenwoordiger optreedt.

Indien de instelling bij de vaststelling van de identiteit overeenkomstig de artikelen 3 en 4 in redelijkheid kan twijfelen aan de juistheid van de verstrekte gegevens, verleent zij geen dienst dan nadat zij door het inwinnen van nadere informatie voldoende zekerheid heeft verkregen omtrent de identiteit van de cliënt.
[…]

Artikel 3
1. Indien de cliënt een natuurlijke persoon is, wordt de identiteit vastgesteld met behulp van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht dan wel een ander document dat door Onze Minister is aangewezen.
[…]