Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0959

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	22 september 2026
Klacht van	VvE [naam], verder te noemen de VvE
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 VvE; 2) de aanvullende stukken van de VvE; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank; 5) de repliek van de VvE; 6) de aanvullende stukken van de VvE en 7) de dupliek van de bank.

1.2 De VvE is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde J.A.L.M. Govaarts.

1.3 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.

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

2. De kern

De VvE hield een betaalrekening aan bij de bank, met daaraan gekoppeld een spaarrekening. Vanwege een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening wilde de bank deze beëindigen. Met het oog daarop heeft zij eerst de spaarrekening beëindigd. Het spaargeld werd na verrekening met de debetstand overgeboekt naar de betaalrekening – die als gevolg van de verrekening van de debetstand niet werd beëindigd. Later heeft de bank de betaalrekening alsnog beëindigd, omdat de VvE gevraagde informatie niet had aangeleverd. Nadien zijn de resterende gelden op verzoek van de VvE overgeboekt naar een andere bankrekening. De VvE klaagt erover dat de bank zonder opdracht daartoe en zonder toereikende zorgvuldigheid de spaarrekening en de betaalrekening heeft beëindigd. Volgens de VvE is de bank voor haar correspondentie uitgegaan van onjuiste adresgegevens van de VvE. De VvE vindt dat de bank haar schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 De VvE vordert vergoeding van haar schade. De commissie moet beoordelen of de bank met haar handelen enige verplichting tegenover de VvE heeft geschonden waardoor de bank gehouden is de schade te vergoeden die de VvE door dat handelen lijdt. Dat is niet het geval. De commissie licht hierna toe hoe zij tot dat oordeel komt.

De bank was bevoegd de spaarrekening en de betaalrekening te beëindigen

3.2 Op de bankrelatie zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Zakelijke Rekening van de bank. Daaruit volgen verschillende afspraken die voor de beoordeling door de commissie van belang zijn.

3.3 Partijen hebben daarmee onder meer afgesproken dat een debetstand niet is toegestaan op de betaalrekening,[1] dat de bank de overeenkomst met de VvE op elk gewenst moment schriftelijk kan opzeggen,[2] zowel geheel als gedeeltelijk,[3] dat zij zich bij opzegging aan haar zorgplicht moet houden,[4] en dat de bank een verrekeningsrecht heeft.[5]

3.4 Vanwege de ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening heeft de bank het proces voor beëindiging van de bankrelatie, de spaarrekening en de betaalrekening gestart. Daarvoor heeft zij eerst de spaarrekening opgezegd en beëindigd. Na verrekening met de roodstand op de betaalrekening heeft de bank op 12 januari 2023 het spaargeld naar de betaalrekening overgeboekt, een totaal van € 90.356,08. Er was daardoor geen ongeoorloofde debetstand meer, reden voor de bank om de procedure voor beëindiging van de betaalrekening niet meer voort te zetten.

3.5 In de overeengekomen voorwaarden hebben partijen ook afgesproken dat de bank in verband met haar wettelijke verplichtingen kan vragen om informatie over de identiteit van personen (en vertegenwoordigers) en dat de VvE desgevraagd die informatie moet verstrekken.[6]

3.6 De bank heeft in 2022 vier brieven verstuurd over benodigde UBO-informatie.[7]

---

[1] Artikel 19 lid 1 Voorwaarden Zakelijke Rekening.
[2] Artikel 7 lid 3 Voorwaarden Zakelijke Rekening.
[3] Artikel 35 lid 2 Algemene Bankvoorwaarden.
[4] Artikel 35 lid 1 Algemene Bankvoorwaarden.
[5] Artikel 25 lid 1 Algemene Bankvoorwaarden.
[6] Artikel 7 Algemene Bankvoorwaarden.
[7] De 'UBO' (*Ultimate Beneficial Owner*) is de natuurlijke persoon die de uiteindelijke belanghebbende is van, of zeggenschap heeft over een organisatie. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) kunnen organisaties zoals banken verplicht zijn de UBO van een klant te identificeren.

Zij heeft de VvE er bij brief van 10 augustus 2023 op gewezen dat de bankrelatie kon worden beëindigd als de VvE geen UBO-informatie zou aanleveren. De bankrelatie is uiteindelijk in december 2023 beëindigd, omdat de gevraagde informatie niet door de VvE was aangeleverd.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank bevoegd was om in de gegeven omstandigheden eerst de spaarrekening en vervolgens de betaalrekening op te zeggen.

Niet is gebleken dat de bank een onjuist correspondentieadres heeft gebruikt

3.8 De VvE vindt echter dat de bank de rekeningen niet heeft mogen beëindigen, omdat zij haar brieven telkens richtte aan een adres waarop de VvE niet (meer) bereikt kon worden. Volgens de VvE heeft de bank daarmee diverse wettelijke verplichtingen geschonden,[8] maar heeft zij vooral gehandeld in strijd met haar zorgplicht tegenover de VvE.

3.9 In 2019 wilde de VvE bepaalde wijzigingen doorgeven aan de bank. Daarvoor zijn het toenmalige bestuur en de beheerder van de VvE naar een kantoor van de bank gegaan. De VvE meent dat zij toen heeft gezegd dat adresgegevens moesten worden gewijzigd. Daarna heeft de beheerder van de VvE aan de hand van een formulier van de bank opgave gedaan van wijzigingen in de bevoegdheden van de organisatie. Daarbij werden nieuwe gemachtigden aangemeld, en werden eerder geregistreerde gemachtigden afgemeld. Het ingevulde formulier vraagt niet om adresgegevens en die zijn daarbij ook niet opgegeven. De VvE stelt: *"Er mocht vanuit gegaan worden dat ING op dat moment de contactgegevens zou wijzigen. (...) Daarbij had verwacht mogen worden dat ING de contactgegevens op een juiste wijze zou aanpassen en de gegevens bij de Kamer van Koophandel zou overnemen".*

3.10 De bank heeft echter als correspondentieadres aangehouden het adres dat sinds 2015 geadministreerd was als correspondentieadres. Dat was het adres van een van de in 2019 afgemelde gemachtigden. De bank stelt zich op het standpunt dat zij niet wist dat het correspondentieadres moest worden gewijzigd, en dat het mededelen van wijzigingen in bevoegdheden niet gelijkstaat aan een wijziging van het correspondentieadres. Daarvoor heeft de bank een afzonderlijk proces. De bank verwijst daarbij naar de overeengekomen voorwaarden, waaruit volgt dat de VvE ervoor moet zorgen dat de bank steeds over juiste adresgegevens beschikt.[9] De bank onderscheidt twee adressen die zij registreert voor zakelijke rekeningen: enerzijds het vestigingsadres, dat gekoppeld is aan het handelsregister en bij wijziging automatisch wordt aangepast, en anderzijds het correspondentieadres dat apart door klanten moet worden opgegeven.

[8] Artikel 7:401 BW, 6:248 BW, 6:74 BW en 6:80 BW en een algemene verwijzing naar de Wwft.
[9] Artikel 14 lid 2 Algemene Bankvoorwaarden en artikel 21 lid 4 Voorwaarden Zakelijke Rekening.

De bank vindt dat zij het correspondentieadres niet vanwege de doorgegeven bevoegdheids-wijzigingen hoefde aan te passen, en evenmin vanwege wijzigingen in het handelsregister. Er was volgens de bank geen reden om te veronderstellen dat het correspondentieadres dat zij ook na de bevoegdheidswijzigingen gebruikte onjuist was.

3.11 Het is de commissie niet gebleken dat de bank het correspondentieadres in 2019 moest wijzigen, en dat zij door dat niet te doen een onjuist correspondentieadres zou hebben gebruikt. De VvE heeft er in de gegeven omstandigheden niet van uit mogen gaan dat zij met het doorgeven van bevoegdheidswijzigingen volgens het formulier van de bank óók het correspondentieadres wijzigde. Ook heeft zij er niet van uit mogen gaan dat vanwege een adreswijziging in het handelsregister de bank het correspondentieadres zou wijzigen. Als het klopt dat er op een kantoor van de bank door de VvE is gezegd dat zij haar correspondentieadres wilde wijzigen, betekent dat nog niet dat de bank op basis van de informatie die de VvE later per formulier aanleverde het correspondentieadres moest wijzigen.

3.12 De VvE heeft een brief van 19 december 2019 ingebracht, die aangetekend zou zijn verstuurd, waarin zij zich tegenover de bank beklaagde. De beheerder van de VvE schreef dat de VvE zich verstrikt voelde in procedures van de bank en dat zij de relatie met de bank wenste te beëindigen. De betaalrekening diende te worden opgeheven, waarbij de debetstand kon worden aangezuiverd vanaf de spaarrekening. Het resterende saldo zou de bank moeten overboeken naar een andere bankrekening van de VvE. De bank stelt deze brief niet te hebben ontvangen, en de VvE heeft geen ontvangstbewijs kunnen overleggen, maar enkel een afschrift waaruit volgens de VvE moet worden afgeleid dat er is betaald voor het aangetekend versturen. De brief lijkt niet goed verenigbaar met andere onderdelen van de klacht. De brief bevat immers juist een opzegging door de VvE, terwijl de VvE er in deze procedure juist over klaagt dat haar rekeningen zijn beëindigd ‘zonder opdracht daartoe’ en zonder dat de VvE ervan wist. Vanwege de onduidelijke inhoudelijke relevantie ervan en vanwege het gebrek aan bewijs van de VvE dat de bank deze brief heeft ontvangen, laat de commissie deze brief buiten beschouwing voor haar beoordeling.

3.13 Verder heeft de VvE erop gewezen dat de bank enkele brieven heeft gericht aan het telkens gehanteerde correspondentieadres, maar dan met de huisnummertoevoeging ‘B’. Het gaat om bankafschriften over diverse periodes tussen 2022 en 2023, en om twee facturen uit diezelfde periode. De huisnummertoevoeging is onjuist, want dat adres bestaat niet. De VvE heeft deze toevoeging ook niet aan de bank doorgegeven. De bank heeft op haar beurt geen toelichting gegeven op deze foutieve huisnummertoevoeging. De commissie houdt het er daarom voor dat het gaat om een administratieve fout van de bank. Maar de correspondentie waar het in deze klacht om gaat – de brieven over (voorgenomen) beëindigingen en over de klacht van de VvE – zijn gericht aan het correspondentieadres zonder de foutieve huisnummertoevoeging en aan de beheerder van de VvE (die klaagde bij de bank).

Daarom is het de commissie niet gebleken dat de bank de VvE op een onjuist correspondentie-adres heeft aangeschreven voor de voor deze klacht relevante brieven.

3.14 De conclusie is dat de bank bevoegd was de spaarrekening en de betaalrekening te beëindigen, en dat niet is gebleken dat de bank daarbij een onjuist correspondentieadres heeft gebruikt. De commissie is daarom van oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie komt hierdoor niet toe aan een beoordeling van de gestelde schade van in totaal € 5.823,-.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 7 Informatie over u en uw vertegenwoordiger
Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.

1. Informatie
Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:
    a. Informatie over natuurlijke personen
        i. Voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort;
        ii. Burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschapsgoederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn;
    b. Informatie over zakelijke klanten
    Rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.
Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:
    a. Een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader);
    b. Een gevolmachtigde;
    c. Een bestuurder van een rechtspersoon.

2. Wijzigingen doorgeven
Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze
dienstverlening aan u. Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven.

Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

a. Uw vermogen komt onder bewind;
b. U komt onder curatele;
c. U komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van betaling of gaat failliet, of;
d. U kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

3. Opslaan van informatie

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 14 Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

2. Post

U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

Artikel 25 Verrekening

Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:

a. Onze vordering niet opeisbaar is;
b. Uw vordering niet opeisbaar is;
c. De vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden;
d. Onze vordering voorwaardelijk is.

Artikel 35 Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

Voorwaarden Zakelijke Rekening

Artikel 7 lid 3
De Overeenkomst kan door de Bank op elk gewenst moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 60 dagen.

Artikel 19 lid 1
Als door een boeking als bedoeld in artikel 17 een Debetstand ontstaat die niet is overeengekomen of de overeengekomen kredietlimiet wordt overschreden, is sprake van een ongeoorloofde Debetstand. Uit het gedogen, zelfs voor een korte tijd, van een ongeoorloofde Debetstand kan niet worden afgeleid dat de Rekeninghouder over enig recht op een kredietlimiet beschikt.

Artikel 21 lid 4
De Rekeninghouder dient ervoor te zorgen dat de Rekeninghouder altijd op het opgegeven correspondentieadres per gewone post bereikbaar is. Ook als de Rekeninghouder digitaal bij ING bankiert.

- De Rekeninghouder zorgt ervoor dat ING steeds de correcte adresgegevens heeft. Zo kan ING voor de Rekeninghouder bestemde betaalinstrumenten, alsmede verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste correspondentieadres sturen. Verzending geschiedt per gewone post.
- De Rekeninghouder geeft een adreswijziging zo snel mogelijk aan ING door.
- Het kan zijn dat de Rekeninghouder samen met een of meer andere Rekeninghouders een product of dienst van ING afneemt. Post voor gezamenlijke Rekeninghouders sturen wij naar het opgegeven correspondentieadres. Als gezamenlijke Rekeninghouders het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk correspondentieadres ING de post moet sturen, dan bepaalt ING zelf naar welk correspondentieadres ING de post zal sturen.
- Als de Rekeninghouder digitaal bij ING bankiert, dan is ING bevoegd waar mogelijk voor de Rekeninghouder bestemde informatie, zoals rekeningafschriften, op digitale wijze te verstrekken.
- Wanneer ING post van het correspondentieadres retour ontvangen heeft, behoudt ING het recht om eenmalig juridische post te versturen naar een (afwijkend) vestigingsadres om de Rekeninghouder toch te bereiken. Deze geldt dan als ontvangen post door de Rekeninghouder.