Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0239

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	23 maart 2023
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De consument is erfgenaam. Volgens de consument heeft erflaatster in 2016 een grote overboeking gedaan van haar bankrekening naar een rekeningnummer van de bank. De consument klaagt erover dat de bank hem niet informeert over de bestemming van deze gelden. Volgens de bank is deze overboeking niet door haar ontvangen en daarnaast was erflaatster geen klant van de bank. Op grond van het Reglement van de Geschillencommissie van Kifid is voor de behandelbaarheid in deze zaak vereist dat de consument (en in dit geval de erflater) een financiële dienst afnam bij de bank. Dat daarvan sprake is geweest, is niet gebleken zodat de commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen.

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; 5) de dupliek van de bank; 6) de nadere reactie van de consument, en 7) de nadere reactie van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. G.W.W. Schwankhaus, notaris, kantoorhoudende te Nunspeet.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument was getrouwd met erflaatster. Erflaatster hield een betaalrekening aan bij Regiobank met nummer [IBAN nummer 1]. Erflaatster is in [datum] 2017 overleden.

2.2 De consument is na het overlijden van erflaatster gestuit op een rekeningafschrift van de betaalrekening van erflaatster bij Regiobank van 25 juli 2016. De rekening vertoonde volgens het rekeningafschrift op dat moment een saldo van € 90.000,-. In september 2021 heeft de consument bij Regiobank navraag gedaan naar de mutaties op de betaalrekening van na die datum.

2.3 De consument heeft van Regiobank een mutatieoverzicht ontvangen. Dit overzicht begint op 25 december 2016 met een saldo van € 89.996,10 en eindigt op 5 november 2017 met een saldo van -€ 5,84. Uit dit overzicht blijkt dat op 27 december 2016 een overboeking van een bedrag van € 89.994,15 heeft plaatsgevonden van de rekening van erflaatster naar rekeningnummer [nummer] met de omschrijving: "*OVERBOEKING NAAR ANDERE SPAARREKENING IVM HOGERE RENTE*".

2.4 Op 28 december 2016 is dit bedrag terugontvangen op de rekening van erflaatster. Op het mutatieoverzicht staat daarbij in de kolom "Omschrijving": "*Opdracht met tegenrekening [IBAN nummer 2] kon niet worden uitgevoerd. Reden: Rekening is onbekend*".

2.5 Op 29 december 2016 heeft erflaatster vervolgens nogmaals een bedrag van € 89.994,15 overgemaakt naar rekeningnummer [nummer] met de omschrijving: "*OVK NAAR ANDERE SPAARREKENINGEN IVM HOGERE RENTE*". Deze overboeking is vervolgens niet terugontvangen op de bankrekening.

2.6 De consument heeft in november 2021 navraag gedaan bij de bank over de transacties van 27 en 29 december 2016 naar rekeningnummer [nummer].

2.7 De bank heeft de consument een uitdraai gegeven uit haar systeem met betrekking tot de overboeking van 27 december 2016. Uit de uitdraai blijkt dat het bedrag van € 89.994,15 door de bank is ontvangen. Als tegenrekening was vermeld het rekeningnummer [IBAN nummer 2] op naam van erflaatster. De bank heeft de transactie niet uitgevoerd. In de uitdraai is opgenomen: *"Rekeningnr credit is niet juist"*.

2.8 Partijen hebben standpunten uitgewisseld waarna de bank de consument heeft laten weten dat zij de klacht als afgehandeld beschouwt. De consument kon zich niet verenigen met het standpunt van de bank en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt erover dat de bank hem niet aangeeft wat er met de (tweede) overboeking van 29 december 20916 is gebeurd. Volgens de consument is het bedrag van € 89.994,15 weer overgemaakt naar een tegenrekening bij de bank, zodat dit door de bank moet zijn ontvangen. De consument vordert dat de commissie bepaalt dat de bank hierover openheid van zaken moet geven.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient eerst de vraag te beantwoorden of de klacht behandelbaar is. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en zij licht dit als volgt toe.

3.2 Op grond van vraag 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (vanaf 1 april 2022) kan een consument bij Kifid klagen over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is indien deze diensten door de consument, als privépersoon, worden afgenomen.

3.3 De bank heeft allereerst aangevoerd dat zij de tweede overboeking van 29 december 2016 niet heeft ontvangen. Ook is het rekeningnummer, [nummer], volgens de bank geen rekeningnummer van de bank. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat erflaatster voor zover bekend geen rekening aanhield bij de bank en er geen bancaire relatie bestond tussen erflaatster en de bank. De consument dient zich tot de bank van erflaatster te wenden met klachten over de overboeking. Uit de stellingen van de bank volgt derhalve dat zij betwist dat sprake is van een situatie waarin een consument klaagt over een bij haar afgenomen financiële dienst.

3.4 De commissie oordeelt als volgt. De consument heeft onvoldoende gesteld of onderbouwd dat erflaatster een financiële dienst afnam bij de bank. Dit is van belang voor de behandelbaarheid van deze klacht, zie overweging 3.2.

3.5 Ook indien de consument kan worden gevolgd in zijn stelling dat erflaatster het betreffende bedrag op 29 december 2016 opnieuw heeft overgemaakt naar de bank, is daarmee nog geen financiële dienst afgenomen bij de bank. Het enkele ontvangen van een betaling brengt geen contractuele relatie tussen de betaler en de ontvangende bank tot stand. Er is niet voldaan aan de vereisten voor behandelbaarheid door de consument zodat de commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen.

3.6 De commissie merkt ten overvloede nog op dat niet is komen vast te staan dat erflaatster het bedrag op 29 december 2016 heeft overgemaakt naar de bank.

De bank heeft betwist de overboeking te hebben ontvangen en de consument heeft niet aangetoond dat deze gelden naar de bank zijn overgemaakt. Informatie over de ontvangende bank, zoals bijvoorbeeld het IBAN, ontbreekt in het mutatieoverzicht en de consument heeft geen nadere informatie aangeleverd.

Conclusie

3.7 De klacht is niet-behandelaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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