Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0746

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 juni 2021
Ingediend door	de heer [naam consument] namens Vereniging van Eigenaren '[naam VvE]' (hierna: VvE [naam VvE]), verder te noemen de consument
Tegen	ING 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

Zorgplicht bank. Beëindiging bankrekeningen VvE. De consument stelt dat de bank ernstig in haar zorgplicht jegens de VvE is tekortgeschoten, vanwege haar handelswijze bij het opheffen van de bankrekeningen van de VvE. Volgens de consument is de bank vanwege haar handelswijze (mede-)verantwoordelijk voor het wegraken van de gelden van de VvE. De consument vordert daarom schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank bij het opheffen van de rekeningen op basis van de toen bekende informatie zorgvuldig heeft gehandeld maar dat zij in het vervolg van de ontstane situatie anders had moeten handelen tegenover de consument. De bank is de consument echter geen schadevergoeding schuldig. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 aanvullende stukken van de consument en 7) de aanvullende stukken van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 januari 2022 en vervolgens nogmaals voor een hoorzitting op 13 mei 2022. Op beide hoorzittingen was de consument aanwezig. De bank was op beide hoorzittingen eveneens aanwezig.

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 er is gebeurd

2.1 VvE [naam VvE] had een betaal- en spaarrekening (hierna: bankrekeningen) bij de bank. Op enig moment begin 2021 is er binnen de VvE een geschil ontstaan over het bestuur van de VvE. Per 1 februari 2021 zijn een besloten vennootschap en een VvE lid als bestuurder van de VvE toegetreden (hierna: bestuurders [X]). De consument is per 1 maart 2021 als bestuurder uitgeschreven in het Handelsregister van de KvK. De inschrijvingen van bestuurders [X] en de uitschrijving van de consument zijn bij en/of na het besluit van 30 juli 2021 van de Kamer van Koophandel (hierna: KvK) ongedaan gemaakt.

2.2 De consument heeft op 11 mei 2021 telefonisch contact opgenomen met de bank om haar te informeren over het geschil binnen de VvE en de mogelijke gevolgen daarvan voor de bankrekeningen. Een dag later, op 12 mei 2021 zijn de bankrekeningen op verzoek van bestuurders [X] door de bank beëindigd. De resterende gelden op de bankrekeningen zijn toen overgemaakt naar een nieuwe betaalrekening bij een andere bank.

2.3 Op 26 mei 2021 heeft de consument de bank per e-mail verzocht om meer informatie over (de handelswijze bij) de opheffing van de bankrekeningen bij de bank. Na het uitblijven van een reactie heeft de consument op 31 mei 2021 een klacht ingediend bij de directie van de bank. De bank heeft het verzoek en de klacht van de consument op 1 juni 2021 per e-mail afgewezen.

2.4 De bank heeft de consument op 22 februari 2022 alle bankafschriften verstrekt van de periode vanaf een jaar voor en tot de opheffing van de bankrekeningen op 12 mei 2021.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank ernstig nalatig heeft gehandeld ten aanzien van de bankrekeningen van de VvE. Zijn stelling heeft hij als volgt onderbouwd.

2.6 Ten eerste stelt de consument dat de bank niet juist heeft gehandeld ten aanzien van zijn telefonische melding van een risico op fraude op 11 mei 2021. Hij stelt dat hij de medewerker van de bank op de hoogte heeft gesteld van het geschil over het bestuur van de VvE. Daarbij heeft hij de bank gewaarschuwd over vermoedelijke fraude met betrekking tot de bankrekeningen van de VvE. De consument stelt dat de bank hem onterecht heeft gerustgesteld. Volgens de consument is hem tijdens het telefoon-gesprek namelijk meegedeeld dat hij als bestuurder stond geregistreerd bij de bank en dat er daarom niets met de bankrekeningen kon gebeuren. Ondanks deze gerust-stelling zijn de bankrekeningen een dag later door de bank beëindigd.

2.7 Ten tweede stelt de consument dat de bank ten onrechte niet op zijn klachtenbrief van 31 mei 2021 heeft gereageerd. De bank heeft op 1 juni 2021 slechts een korte e-mail geschreven, waarin zij weigerde inhoudelijke informatie te geven. Pas nadat hij zijn klacht aan de Geschillencommissie had voorgelegd, heeft de bank hem op 1 juli 2021 een brief gestuurd. Daarin geeft de bank aan dat zij de consument niet inhoudelijk mogen informeren over de bankrekening, nu hij niet meer als bestuurder van de VvE bij de KvK is ingeschreven.

2.8 Ten derde stelt de consument dat de VvE schade heeft geleden, omdat de bank ten onrechte heeft nagelaten de fraudemelding van de consument te onderzoeken, de bankrekeningen van de VvE onterecht door de bank zijn opgeheven en omdat het rechtmatig bestuur van de VvE geen inzicht is gegeven in de bankafschriften tot de datum van de opheffing van de bankrekeningen. De schade is volgens de consument minimaal € 13.345,53, waarvan:

- € 2.077,12 aan onrechtmatige advocaatkosten,
- € 5.091,- aan advocaatkosten van het rechtmatig bestuur voor noodzakelijke juridische acties,
- € 3.225,- aan onrechtmatige beheerskosten die de onrechtmatige beheerder aan zichzelf heeft uitgekeerd,
- € 457,10 aan een onrechtmatige uitbetaling aan een VvE-lid en
- € 2.495,31 aan te weinig, en/of niet-betaalde maandelijkse bijdragen VvE tot en met maart 2022.

2.9 Verder stelt de consument dat er incasso- en rentekosten in rekening zijn gebracht voor niet betaalde facturen voor onder andere energie en water. Ook worden er overige incasso- en rentekosten verwacht en zal de nieuwe beheerder van de VvE kosten in rekening brengen voor het opzetten van een VvE-administratie.

2.10 Tot slot vraagt de consument aan de commissie of zij wil oordelen dat de bank voortaan namens en in plaats van de VvE juridische stappen onderneemt tegen bestuurders [X].

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Ten eerste stelt zij dat bestuurders [X] op het moment van opheffing van de bankrekeningen op 12 mei 2021 als bestuurder stonden ingeschreven bij de KvK. Op grond daarvan mocht de bank gehoor geven aan hun verzoek tot opheffing van de bankrekeningen. Dat de KvK daarna op 30 juli 2021 heeft besloten om de inschrijving van bestuurders [X] ongedaan te maken, doet volgens de bank niet aan het voorgaande af.

2.12 Ten tweede betwist de bank dat de consument bewijsstukken heeft toegestuurd, waaruit blijkt dat de opheffing van de bankrekeningen onrechtmatig is. Uit de stukken blijkt volgens de bank enkel dat de consument zich op dat standpunt stelt.

2.13 Ten derde stelt de bank dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat hij bevoegd is om de VvE te vertegenwoordigen. De bank betwijfelt dan ook dat de consument zijn klacht aan de Geschillencommissie mag voorleggen en zij vraagt de commissie om de consument niet-ontvankelijk te verklaren in zijn klacht. De notulen van de Algemene Ledenvergadering van 24 juni 2021 kunnen volgens de bank niet als bewijs dienen van de bevoegdheid van de consument. Deze zijn namelijk niet ondertekend en het blijkt niet wie deze heeft opgesteld. Verder blijkt uit het Handelsregister van de KvK dat de consument weliswaar enig bestuurder is van de VvE en dat hij alleen/zelfstandig bevoegd is, maar met beperkingen. Wat die beperkingen zijn, is de bank nooit duidelijk geworden.

2.14 Ten vierde stelt de bank dat het nog niet vaststaat dat er sprake is van onrechtmatig handelen door bestuurders [X]. Dit is namelijk nog niet door een rechter vastgesteld, hoewel er wel een kort geding aanhangig is gemaakt door de VvE. De bank vraagt de commissie om enig besluit aan te houden tot na het wijzen van vonnis in het kort geding en de bodemprocedure bij de rechter. De bank stelt tevens dat verder niets erop wijst dat er sprake is van verduistering van gelden. Er is ook geen aangifte gedaan van verduistering. Bestuurders [X] hebben een nieuwe rekening geopend bij een andere bank en hebben de gelden van de VvE daar naartoe overgemaakt. Volgens de bank blijkt uit hun dossier dat de VvE leden van deze wijziging van rekening op de hoogte zijn gesteld en dat hen is verzocht om gelden voortaan naar het nieuwe rekeningnummer over te maken.

2.15 Tot slot stelt de bank dat de consument een conflict heeft met bestuurders [X] en niet met de bank. Dit blijkt volgens de bank ook uit het kort geding dat de VvE is gestart tegen bestuurders [X]. De bank is immers geen partij in het conflict over wie bevoegd is namens de VvE, het te voeren beleid en het beheer (van de financiën) van de VvE.

2.16 Gelet op het voorgaande vraagt de bank de commissie om de consument niet-ontvankelijk te verklaren in zijn klacht, om enig besluit aan te houden tot na het wijzen van vonnis in het kort geding en de bodemprocedure bij de rechter en/of de klacht van de consument af te wijzen.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en/of nalatig heeft gehandeld vanwege haar handelswijze bij het opheffen van de bankrekeningen van de VvE en of de bank gehouden is tot schadevergoeding aan de VvE. De commissie is van oordeel dat de bank vanaf augustus 2021 verwijtbaar heeft gehandeld. Dit leidt echter niet tot een schadevergoeding aan de consument en/of de VvE. Hieronder wordt dit oordeel toegelicht.

De commissie acht de klacht behandelbaar

3.2 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk beoordeelt, gaat zij in op het verweer van de bank dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat niet zou zijn gebleken dat hij bevoegd is om namens de VvE een klacht bij Kifid in te dienen. De commissie acht het op grond van de stukken, de informatie ter beide zittingen en de aanwezigheid van een VvE-lid bij een van de zittingen, voldoende door de consument onderbouwd dat hij namens de VvE een klacht bij Kifid mocht indienen. Naar het oordeel van de commissie is de klacht dan ook behandelbaar.

De commissie zal de klacht inhoudelijk beoordelen

3.3 De bank heeft de commissie gevraagd om enig besluit aan te houden tot na het wijzen van vonnis in het kort geding en de bodemprocedure van de consument tegen bestuurders [X] bij de rechter. Anders dan wat de bank hierover stelt, is het naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de uitkomst van het kort geding en de bodemprocedure(s) tegen bestuurders [X] van cruciaal belang is voor de besluit-vorming in onderhavig geschil. Dat de rechter in die procedures al dan niet zal bepalen of bestuurders [X] onrechtmatig hebben gehandeld en daarmee de VvE schade hebben berokkend, maakt dat oordeel van de commissie niet anders. De conclusie is dan ook dat de commissie de klacht inhoudelijk zal beoordelen.

De bank mocht in beginsel vertrouwen op de inschrijving bij de KvK

3.4 Op grond van artikel 25 Handelsregisterwet mocht de bank uitgaan van de juistheid van de inschrijving van de bestuurders in het Handelsregister van de KvK, als zij op het moment van raadplegen onkundig was over de onjuistheid of onvolledigheid van de inschrijving. Naar het oordeel van de commissie was de bank er op 12 mei 2021 (het moment van opheffing van de bankrekeningen van de VvE) niet van op de hoogte dat de inschrijving van bestuurders [X] op 30 juli 2021 door de KvK ongedaan zou worden gemaakt.

3.5 De commissie acht het voldoende gesteld en onderbouwd dat de consument de bank in het telefoongesprek van 11 mei 2021 heeft ingelicht over het geschil binnen de VvE en zijn vermoeden dat bestuurders [X] 'fraude' zouden plegen met de bankrekeningen. De bank heeft deze stellingen van de consument namelijk onvoldoende ontkracht.

3.6 Hoewel de bank op de dag van opheffing van de bankrekeningen op 12 mei 2021 op de hoogte was van een geschil binnen de VvE over wie bevoegd was de VvE te vertegenwoordigen, staat daarmee niet vast dat de bank daadwerkelijk wist dat bestuurders [X] nooit bevoegd waren tot vertegenwoordiging. In het Handelsregister van de KvK stonden bestuurders [X] immers enige tijd als vertegenwoordigings-bevoegd vermeld en de bank mocht op grond van de derdenbescherming uit artikel 25 Handelsregisterwet daarvan uitgaan.

Hoewel het de bank had gesierd als zij terughoudend had gehandeld na de melding van de consument, mocht zij op de juistheid van de inschrijving in het Handelsregister van de KvK vertrouwen.

Vanaf augustus 2021 had de bank anders moeten handelen

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank vanaf augustus 2021 wél anders had moeten handelen tegenover de consument. De bank was immers door de consument over bestuurders [X] gewaarschuwd en zij was vanaf augustus 2021 door de consument op de hoogte gesteld van het besluit van de KvK van 30 juli 2021. Vanaf dat moment wist de bank dat niet bestuurders [X], maar de consument bevoegd was om informatie op te vragen over de VvE. Vanaf dat moment had dus van de bank verwacht mogen worden dat zij de consument inhoudelijk informeerde over de VvE en de (omstandigheden rondom de) beëindiging van de bankrekeningen van de VvE. Dat de bank zich rigide en afhoudend naar de consument heeft opgesteld heeft voor de consument voor veel onnodige onzekerheid en stress bij de consument gezorgd en is derhalve volgens de commissie onzorgvuldig geweest.

De bank is geen schadevergoeding verschuldigd

Door tussenkomst van de commissie is alle voor de consument relevante informatie beschikbaar gekomen en is het contact met de nieuwe bank tot stand gekomen, waarmee ook inzicht is verkregen in de huidige saldi van de VvE en het verloop sinds de start van de rekeningen. Hiermee is het voor consument benodigde inzicht ontstaan in de financiële situatie van de VvE. De commissie erkent nogmaals dat de consument, door de rigide opstelling van de bank, veel ongemak en onzekerheid heeft ervaren. De bank is naar het oordeel van de commissie echter daarvoor noch daardoor in het licht van deze procedure aan de consument enige (schade-)vergoeding verschuldigd.

3.8 Nu -anders dan wat de consument heeft gesteld- de bank, zoals gemotiveerd in artikel 3.3 correct heeft gehandeld, kan de bank in dit geval niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventueel financieel nadeel toegebracht aan de VvE. Dit geldt temeer in deze procedure nu niet duidelijk is of zich enig nadeel daadwerkelijk heeft gemanifesteerd.

De bank is niet verplicht om in plaats van de consument namens de VvE op te treden

3.9 De consument heeft de commissie verzocht om te oordelen dat de bank in plaats van de consument namens de VvE juridische stappen onderneemt tegenover bestuurders [X]. Er is onder de gegeven omstandigheden geen wet- of regelgeving op grond waarvan de bank hiertoe kan worden verplicht. De commissie wijst ook dit klacht-onderdeel daarom af.

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 bepaling uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepaling uit wet- en regelgeving die in de uitspraak is aangehaald.

Relevant artikel uit het Handelsregisterwet van 2007

In het toepasselijke Handelsregisterwet van 2007 is de volgende relevante bepaling opgenomen:

§ 4.3 Derdenwerking

Artikel 25

(…)

3 *Degene aan wie een onderneming toebehoort, de ingeschreven rechtspersoon of degene die enig feit heeft opgegeven of verplicht is enig feit op te geven, kan aan derden die daarvan onkundig waren niet de onjuistheid of onvolledigheid van de inschrijving of van de in artikel 24 bedoelde mededeling tegenwerpen. Met de inschrijving wordt de deponering van bescheiden gelijkgesteld.*

(…)