Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0653

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., rechtsopvolger van de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2010 een spaarrekening geopend maar is vergeten dat deze spaarrekening bestond. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank tekort is geschoten in de overeenkomst door hem niet eerder dan begin 2024 een financieel jaar-overzicht per post toe te zenden en vordert € 23.000,- aan gederfde rente-inkomsten. De commissie is van oordeel dat de bank niet tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst. De vordering wordt afgewezen

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.

1.2 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.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 2 februari 2010 heeft de consument zelfstandig, online, een SNS Plussparen (hierna: de spaarrekening) geopend. De betaalrekening die de consument bij Rabobank aanhoudt (hierna: de betaalrekening) is de vaste tegenrekening van de spaarrekening.

2.2 De consument heeft de overeenkomst voor de opening van de spaarrekening ondertekend aan de bank geretourneerd. Met de ondertekening van de overeenkomst heeft hij zich akkoord verklaard met de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden. Het gaat onder andere om de voorwaarden voor internetbankieren Mijn SNS (hierna: de voorwaarden Mijn SNS) en de productvoorwaarden SNS Plussparen (hierna: de product-voorwaarden).

2.3 In de productvoorwaarden is in artikel 5 en 7 het volgende bepaald:

> *"5 **Overboekingen***
> *a De toegang tot en het beheer over de Rekening wordt uitsluitend verkregen via het door de Bank beschikbaar gestelde beveiligingsmiddel.*
>
> *(...)*
>
> ***7 Berichtgeving***
> *De Rekeninghouder ontvangt geen bankafschriften. De Rekeninghouder kan het saldo en mutaties op de Rekening opvragen via internet en telefoon, met behulp van het door de Bank beschikbaar gestelde beveiligingsmiddel. De Rekeninghouder is verplicht om het saldo en/of mutaties periodiek, doch tenminste één keer per maand, te controleren."*

2.4 In de voorwaarden Mijn SNS staat het volgende:

> ***3 Berichtgeving/controle***
> *8 a SNS Bank stuurt geen papieren rekeningafschriften aan de Klant/rekeninghouder(s).*
>
> *b SNS Bank stelt informatie over het verloop van de Rekening beschikbaar via Mijn SNS. De Klant heeft via Mijn SNS altijd inzage in het saldo en/of mutaties van de Rekening(en) en is verplicht om de saldi en/of mutaties periodiek, maartenminste één keer per week, te controleren.(..)"*

2.5 In februari 2010 heeft de consument vanaf zijn betaalrekening € 40.000,- op de spaarrekening gestort.

2.6 Op 17 februari 2010 heeft de bank de consument de inloggegevens voor Mijn SNS (hierna: internetbankieren) opgestuurd. Op 9 maart 2010 heeft de bank dat nog een keer gedaan omdat de consument zijn inloggegevens vergeten was. Via internetbankieren heeft de klant toegang tot en inzage in de spaarrekening en hier zijn ook de financieel jaaroverzichten te raadplegen.

2.7 De consument is op enig moment vergeten dat hij de spaarrekening heeft geopend. Afgezien van de openingsstortingen hebben geen bij en/of afschrijvingen van en naar de betaalrekening plaatsgevonden. Ook heeft hij niet ingelogd op Mijn SNS.

2.8 De bank heeft jaarlijks rente bijgeschreven en de gegevens met betrekking tot de spaarrekening doorgegeven aan de belastingdienst.

2.9 In augustus 2016 is de spaarrekening omgezet naar een Internetspaarrekening (hierna: nog steeds de spaarrekening). De bank brengt sinds 1 juli 2022 kosten in rekening voor de Internetspaarrekening.

2.10 Begin 2024 heeft de bank het financieel jaaroverzicht 2023 per post naar de consument gestuurd. De consument was licht verwonderd toen hij erachter kwam dat er een spaarrekening op zijn naam stond met een saldo van € 46.076,-. Via een bankkantoor zijn nieuwe inloggegevens aangevraagd. Op 16 maart 2024 heeft hij ingelogd op Mijn SNS.

2.11 Op 14 augustus 2024 heeft de consument zich beklaagd bij de bank over het feit dat de bank niet eerder een financieel jaaroverzicht per post heeft toegezonden, terwijl zij wist dat de consument nog nooit op Mijn SNS had ingelogd. De bank heeft de klacht van de consument afgewezen. Om de klacht van de consument op een positieve manier af te kunnen sluiten heeft de bank de consument aangeboden hem een tuinbon op te sturen van € 100,- en de kosten voor het gebruik van de spaarrekening (€ 72,20) aan hem te vergoeden. De consument heeft het aanbod van de bank op 22 oktober 2024 afgewezen.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert een bedrag van € 23.000,- van de bank aan gederfde rente inkomsten. De consument voert hiertoe aan dat hij de spaarrekening niet zou zijn vergeten als de bank hem eerder brieven/financieel jaaroverzichten per post zou hebben gestuurd. Het bedrag van € 40.000,- dat op de spaarrekening stond zou hij dan op een deposito-rekening hebben gestort tegen een hogere rentevergoeding.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank € 23.000,- aan de consument moet vergoeden. Zij oordeelt dat dat niet het geval is. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

3.2 De consument stelt zich kort samengevat op het standpunt dat de bank eerder brieven per post had moeten sturen, nu zij wist of kon weten dat de consument niet op Mijn SNS heeft ingelogd sinds het openen van de spaarrekening. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank, door dit na te laten, tekort is geschoten in de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende zorgplicht. De consument is hierdoor € 23.000,- aan rente misgelopen en hij wil dat de bank dat aan hem vergoedt.

3.3 Een vordering tot schadevergoeding is alleen toewijsbaar als er sprake is van een tekortkoming van de bank en als die tekortkoming in zodanig verband staat dat de schade aan de bank kan worden toegerekend.

3.4 De eerste vraag die de commissie in dat verband moet beantwoorden is of de bank tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument.

De commissie oordeelt dat dat niet het geval is omdat partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat de toegang en het beheer over de spaarrekening via Mijn SNS geschiedt en dat de bank geen papieren bankafschriften verstuurt. Dat de bank begin 2024 per post een financieel jaaroverzicht heeft toegezonden maakt dit niet anders. Noch uit de overeenkomst, noch uit de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden volgt dat de bank gehouden was de consument per post te informeren. Sterker nog, de consument is als rekeninghouder zelf gehouden om periodiek in te loggen op Mijn SNS. Dat hij dat niet heeft gedaan ligt volledig in zijn eigen risicosfeer.

3.5 Omdat de commissie hiervoor tot het oordeel is gekomen dat de bank niet tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tussen partijen, komt zij niet toe aan de vraag of er enige schade is geleden.

De slotsom

3.6 De bank is niet tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Er is daarom geen grond voor vergoeding van de door de consument gevorderde schadevergoeding. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen zoals opgenomen onder 2.3 en 2.4 van deze uitspraak van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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