**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0858**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 1 april 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 5 oktober 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

De consument had samen met haar ex-partner een en-/of-rekening, met de mogelijkheid om € 1.900,- rood te staan. Eens in de 90 dagen moest het saldo van de en-/of-rekening positief zijn. Na de scheiding heeft de vader van de consument de roodstand eens in de 90 dagen gedurende 24 uur aangevuld. In 2020 heeft hij contact opgenomen met de bank, met de vraag of er een oplossing mogelijk was voor deze situatie. De bank heeft toen, maar ook eerder al, gereageerd dat zij niets kon ondernemen zo lang de vader niet gemachtigd was door de consument. Wel toonde de bank zich bereid een bemiddelende rol te spelen ten aanzien van de ex-partner. Nadat de vader van de consument de roodstand aangevuld heeft, heeft de ex-partner de en-/of-rekening opgezegd. De consument heeft zich hierover beklaagd en gevorderd dat de bank de helft van de roodstand en de debetrente aan haar vergoedt. De commissie is echter van oordeel dat de ex-partner bevoegd was om de en-/of-rekening zelfstandig op te zeggen. Daarnaast is niet gebleken dat de bank een verwijt kan worden gemaakt in verband met haar contact met de consument en haar vader. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 1. De 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 en 6) de reactie van de consument op de dupliek.

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 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 In 1993 heeft de consument een betaalrekening bij de bank geopend. Op 2006 is haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) mederekeninghouder geworden en is de rekening omgezet naar een en-/of-rekening (hierna: de en-/of-rekening). Op het gebruik van de en-/of-rekening zijn het Reglement Privérekening en de Voorwaarden Roodstand van toepassing verklaard. De tekst van artikelen die hierna worden genoemd, zijn in de bijlage opgenomen. De consument en de ex-partner mochten maximaal € 1.900,- roodstaan op de en-/of-rekening, maar volgens artikel 2 van de Voorwaarden Roodstand moest het saldo wel eens in de 90 dagen gedurende 24 uur positief zijn. Op grond van artikel 3 van dezelfde voorwaarden zijn de rekeninghouders debetrente verschuldigd over de roodstand.

2.2 In 2018 heeft de consument contact opgenomen met de bank, omdat zij gescheiden was van de ex-partner. Zij stelde toen vragen over het gebruik van de en-/of-rekening in verband met de scheiding. De vader van de consument heeft na de scheiding de roodstand van de en-/of-rekening eens in de drie maanden aangevuld, zodat de en-/of-rekening conform de voorwaarden een positief saldo vertoonde. Op 31 juli 2019 heeft hij contact opgenomen met de afdeling bijzonder beheer van de bank, met de vraag of de bank een andere oplossing had. De bank heeft de vader van de consument er toen op gewezen dat hij niet gemachtigd was voor de en-/of-rekening, zodat de bank geen afspraken met hem kon maken.

2.3 Op 21 september 2020 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument en de ex-partner. Hierin is onder andere opgenomen:

*"Op uw betaalrekening [rekeningnummer] mag u maximaal 90 dagen rood staan. Maar minimaal 1 dag (24 uur) van die 90 dagen moet u een positief saldo hebben. Op 19 September 2020 staat u 76 dagen rood op deze betaalrekening. Daarom is het belangrijk dat u uw saldo nu aanvult.*

***Vul uw saldo nu aan***
*Zorg ervoor dat u uw saldo voor 3 oktober 2020 aanvult en dat u minimaal 24 uur een positief saldo hebt. Lukt dat niet? Dan mag u niet meer rood staan op uw SNS Betalen en zetten we uw kredietlimiet op € 0. Het bedrag dat u rood staat moet u dan meteen terugbetalen."*

2.4 Op 23 september 2020 heeft de vader van de consument een klacht ingediend bij de bank. Hij benoemde dat het voor de consument lastig was de roodstand en rekeningkosten te voldoen.

Hij vreesde dat als hij de helft van de schuld betaalde, de ex-partner de andere helft niet zou betalen en de consument dan alsnog het restant zou moeten voldoen. De vader vroeg of hij eerst de en-/of-rekening moest opzeggen. De bank reageerde hierop dat zij wilde kijken of zij een bemiddelende rol zou kunnen spelen, door het gesprek aan te gaan met de ex-partner om te kijken of er een structurele oplossing mogelijk was voor de roodstand. Op 28 september 2020 heeft de bank de vader van de consument er nog een keer op gewezen dat hij een machtiging van zijn dochter nodig had om iets voor de en-/of-rekening te kunnen regelen.

2.5 Eveneens op 28 september 2020 heeft de vader van de consument met een betaling van € 1.900,- het saldo van de en-/of-rekening aangevuld tot € 0,-.

2.6 Op 29 september 2020 heeft de ex-partner de en-/of-rekening opgezegd. Hij heeft dit gedaan door in te loggen bij internetbankieren. De bank heeft administratief dit verzoek tot opzegging van de en-/of-rekening vastgelegd. In deze vastlegging of log (hierna: de log) is opgenomen:

*"Het insturen van deze aanvraag was alleen mogelijk doordat de aanvrager namens alle aanvragers akkoord heeft gegeven voor het opheffen van de rekening."*

*De klacht en vordering*

2.7 De consument beklaagt zich over de beëindiging van de en-/of-rekening door de bank zonder haar toestemming. Omdat de ex-partner niet heeft bijgedragen in de inlossing van de roodstand van € 1.900,-, vordert zij dat de bank de helft daarvan aan haar vergoedt, te weten € 950,-. Daarnaast vordert zij vergoeding voor de helft van de debetrente over de roodstand, aangezien de ex-partner die ook niet voldaan heeft. Dit is een bedrag van € 230,-.

2.8 De consument heeft geen akkoord gegeven voor de opzegging. Als het mogelijk is om de en-/of-rekening eenzijdig op te heffen, heeft de bank dit niet goed dichtgetimmerd.

2.9 De en-/of-rekening moest eens in de 90 dagen 24 uur aangezuiverd worden. Bij niet-betalen zou de en/of-rekening vervallen en zou een BKR-registratie volgen. Om dit te voorkomen, heeft de vader de en-/of-rekening jarenlang op advies van de bank eens in de drie maanden aangezuiverd. Het was zijn bedoeling dit te doen tot aan het moment van de boedelscheiding tussen de consument en de ex-partner. Vlak voor de beëindiging van de en-/of-rekening had de vader van de consument nog contact met de bank en heeft de bank nog toegezegd aan een oplossing te werken om de gescheiden rekeninghouders evenredig te belasten. Ook vanwege deze ontwikkeling had de bank de en-/of-rekening niet mogen opheffen.

*Het verweer*

2.10 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

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de en-/of-rekening onder de gegeven omstandigheden mocht beëindigen zonder toestemming van de consument. Zij is tot de conclusie gekomen dat de bank dit mocht en licht dit als volgt toe.

*De en-/of-rekening mocht volgens de voorwaarden beëindigd worden*

3.2 De consument heeft geen akkoord gegeven voor de opzegging en zij heeft erop gewezen dat haar akkoord volgens de log van de online acceptatie wel nodig was (zie overweging 2.6). Daarnaast vindt de consument van belang dat, als een en-/of-rekening in een winkel van de bank wordt opgezegd, zelfs alle rekeninghouders hun handtekening moeten zetten.

3.3 Volgens de bank mocht de ex-partner de en-/of-rekening zelfstandig opzeggen. De commissie volgt de bank in dit verweer, omdat dit uit het Reglement Privérekening volgt (hierna: het reglement). Volgens het reglement – zie artikel 3 lid 2.2 van het reglement – zijn beide rekeninghouders bevoegd om de en-/of-rekening te gebruiken en over het saldo en de roodstand te beschikken. Ook kan iedere rekeninghouder afzonderlijk andere (rechts)handelingen verrichten voor het gebruik van en het beheer over de en-/of-rekening. De rechtsgevolgen daarvan zijn bindend voor alle rekeninghouders, ongeacht of de mederekeninghouder daarvan op de hoogte was en daar (achteraf) wel of geen bezwaar tegen heeft. De bank hoeft dit volgens het reglement niet bij de mederekeninghouder te controleren. Op grond hiervan mocht de ex-partner de en-/of-rekening zelfstandig opzeggen. Voor zover de wet verlangt dat de rekeninghouders elkaar voor voornoemde handelingen volmacht verlenen, verlenen zij elkaar een dergelijke volmacht door het aangaan van de overeenkomst met de bank. Zie artikel 3 lid 2.3 van het reglement. De bank mag wel voor bepaalde gevallen of handelingen de gezamenlijke medewerking van alle rekeninghouders verlangen. De bank bepaalt bij welke handelingen of in welke gevallen dit geldt (artikel 3 lid 2.3 van het reglement). Volgens artikel 44 van het reglement mag de rekeninghouder de overeenkomst altijd beëindigen, met een opzegtermijn van een maand.

3.4 De bank heeft toegelicht dat er twee manieren zijn om een rekening op te heffen: door een formulier in te vullen of via internetbankieren. Voor een opzegging aan de hand van een ingevuld formulier zijn inderdaad handtekeningen en ook kopieën van de legitimatiebewijzen van alle rekeninghouders benodigd. De bank verlang dit omdat bij een dergelijke opzegging het risico op verkeerd of frauduleus gebruik groter is. Omdat de ex-partner de en-/of-rekening via internetbankieren heeft opgezegd, waren dergelijke waarborgen niet vereist.

Via internetbankieren vindt identificatie plaats door de inlogmethode met een Digipas en pincode, de bank vindt dat voldoende waarborg om zeker te weten dat een rekeninghouder het product zelf opzegt.

3.5 De commissie begrijpt dat de tekst van de log voor verwarring zorgt, omdat die de indruk wekt dat de bank voor de opzegging de gezamenlijke medewerking van alle rekeninghouders verlangde. Zoals hiervoor overwogen, is het uitgangspunt uit de voorwaarden echter dat *beide* rekeninghouders bevoegd zijn de en-/of-rekening zelfstandig op te zeggen. Gelet op de toelichting van de bank die in overweging 3.4 weergegeven is, concludeert de commissie dat de bank geen gezamenlijke medewerking verlangde.

*Contact met de bank*

3.6 De consument heeft zich verder beroepen op het contact tussen haar of haar vader en de bank over de en-/of-rekening. Volgens de consument had de bank haar een oplossing moeten bieden voor de en-/of-rekening, zodat voorkomen had kunnen worden dat zij volledig zou opdraaien voor het inlossen van de roodstand en het betalen van de debetrente.

3.7 Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel staat voorop dat de consument en de ex-partner beiden hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alles wat de bank van hen te vorderen heeft (zie artikel 3 lid 2.4 van het reglement). Dit betekent dat zij door de bank allebei voor het geheel van de schuld aan de bank (zoals de roodstand en de debetrente) kunnen worden aangesproken. Desondanks zou de bank vanuit haar zorgplicht aansprakelijk kunnen zijn als de consument schade geleden heeft als het gevolg van het handelen of nalaten van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft en overweegt daartoe als volgt.

3.8 Toen de vader van de consument op 23 september 2020 een klacht indiende bij de bank, stelde de bank voor dat zij een bemiddelende rol kon spelen door met de ex-partner te bespreken of er een structurele oplossing kon worden gevonden. De bank was daar echter niet toe verplicht. Belangrijker nog is dat de vader van de consument de en-/of-rekening vervolgens op 28 september 2020 aanzuiverde zonder met de bank te bespreken dat hij dit van plan was. Dit terwijl zij juist met elkaar in gesprek waren over de en-/of-rekening en er nog enkele dagen respijt waren voor het aanzuiveren, tot 3 oktober 2020. Bovendien heeft de bank de vader er meermaals op gewezen dat hij door zijn dochter gemachtigd moest worden voordat de bank op zijn instructie iets kon ondernemen. De vader van de consument zuiverde de rekening echter al aan voordat de consument hem gemachtigd had. Dat de ex-partner de en-/of-rekening kon opzeggen zonder een bijdrage te leveren aan de roodstand, komt daarom niet voor rekening en risico van de bank.

Zoals de bank naar voren gebracht heeft, heeft de consument, afhankelijk van de verdeling die gemaakt is in hun scheiding, een regresrecht op de ex-partner (en de vader heeft een vordering op zijn dochter en de ex-partner).

3.9 De consument heeft erop gewezen dat zij en haar vader sinds 2018 meerdere keren contact hadden met de bank over de en-/of-rekening. Volgens de consument heeft de bank haar vader geadviseerd de roodstand aan te zuiveren. De bank heeft dit betwist. Volgens de bank heeft zij de vader van de consument op 31 juli 2019 wel verteld heeft dat, zolang de roodstand conform de voorwaarden voldaan werd, er vanuit de bank geen reden was om zich te mengen in de wijze waarop de consument en de ex-partner aan hun verplichtingen voldeden. De bank heeft bovendien aangevoerd dat uit haar administratie blijkt dat de consument of haar vader slechts enkele keren telefonisch contact opgenomen hebben met de bank over de en-/of-rekening. Uit de contacten die tussen partijen vaststaan, is de commissie niet gebleken dat de bank uit hoofde van die contacten een verplichting had die zij niet is nagekomen.

3.10 De consument heeft verder gesteld dat de ex-partner overleg gehad heeft met de bank over de opzegging van de en-/of-rekening Volgens de consument had de bank toen de ex-partner moeten vragen om de helft van de roodstand te voldoen. De bank heeft echter betwist dat zij ná ontvangst van de klacht van de vader van de consument contact met de ex-partner gehad heeft. Dit is dan ook niet komen vast te staan voor de commissie.

3.11 Omdat de bank zich in haar verweer op het standpunt gesteld heeft dat de vader van de consument een aanzienlijk risico nam door de roodstand aan te vullen, heeft de consument naar voren gebracht dat zij niet begrijpt dat de bank haar vader niet eerder hiervoor gewaarschuwd heeft. De bank heeft hierop gereageerd dat de vader geen partij is in de overeenkomst tussen de bank, de consument en de ex-partner. Daarnaast heeft de vader bij het indienen van de klacht niet aangegeven dat hij toen voornemens was om de rekening van de consument en haar ex-partner volledig aan te zuiveren. De commissie volgt de bank daarin, zodat niet is komen vast te staan dat er een aanleiding was om de vader te waarschuwen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden**

Voorwaarden Roodstand

*"2 ALS JE ROOD MAG STAAN*
*(…)*
***Hoe lang mag je rood staan?***
*Je mag maximaal 90 dagen achter elkaar rood staan. Zorg er dus voor dat je in ieder geval 1 keer in die 90 dagen een positief saldo op je rekening hebt. Je moet dan minimaal een dag (24 uur) een positief saldo hebben.*
*(…)*
***Terugbetalen van je roodstand***
*Als de Kredietovereenkomst Roodstand eindigt, moet je je roodstand terugbetalen. Je kunt het bedrag dat je rood staat ook altijd tussendoor helemaal of voor een deel aan ons terugbetalen. Dit kost niets extra's.*

***3 RENTE BETALEN***
*Over het bedrag dat je rood staat, betaal je ons rente.*
*(…)"*

Reglement Privérekening

*"3 TENAAMSTELLING REKENING/GEZAMENLIJKE REKENING ('EN/OF-REKENING')*
*Lid 1 De Rekening staat op naam van de Rekeninghouder, tenzij anders is overeengekomen.*
*Lid 2 Als de Rekening op naam staat van twee of meer Rekeninghouders (een zogenaamde 'en/of-rekening'), geldt het volgende*
*1 De Bank hoeft maar aan één van de Rekeninghouders informatie te geven, mededelingen te doen en kan met één van de Rekeninghouders (rechts)handelingen verrichten in verband met het gebruik van, en het beschikken en het beheer over de Rekening en de daaraan verbonden faciliteiten. Dit geldt ook voor het doorvoeren van wijzigingen daarin. De Rekeninghouders moeten elkaar hierover direct informeren. Alle Rekeninghouders zijn gebonden aan de informatie en mededelingen die de Bank aan één van de Rekeninghouders geeft en de (rechts)handelingen die de Bank met één van de Rekeninghouders voor het gebruik van, en beheer over de Rekening doet.*
*2 Iedere Rekeninghouder kan zelfstandig de Rekening gebruiken en over het saldo en - indien door de Bank toegestaan - over eventuele extra (incidentele) Roodstand beschikken. Ook kan iedere Rekeninghouder afzonderlijk andere (rechts)handelingen voor het gebruik van en het beheer over de Rekening en de daaraan verbonden faciliteiten verrichten, ook richting de Bank. De rechtsgevolgen daarvan zijn bindend voor alle Rekeninghouders van de Rekening, ongeacht of de mederekeninghouder(s) daar niet van op de hoogte wa(s)(ren) of daar (achteraf) wel of niet bezwaar tegen hebben. Op de Bank rust geen verplichting om dit bij de (mede)rekeninghouder(s) te controleren.*

*3 Voor zover de wet verlangt dat voor handelingen, zoals bedoeld in de voorgaande bepalingen (art. 3 leden 2.1 en 2.2), de afzonderlijke (mede-)Rekeninghouders van de Rekening elkaar volmacht daarvoor moeten geven, verlenen zij elkaar een dergelijke volmacht. De Rekeninghouders geven elkaar deze volmacht door het aangaan van de Overeenkomst met de Bank. Dit laat onverlet dat de Bank altijd het recht heeft om in bepaalde gevallen of bij bepaalde handelingen de gezamenlijke medewerking van alle Rekeninghouders van de Rekening te verlangen. De Bank bepaalt bij welke handelingen of in welke gevallen dit geldt.*
*4 De Rekeninghouders zijn hoofdelijke schuldenaren van alles dat de Bank, uit welke hoofde ook, volgens haar administratie, met betrekking tot de Rekening te vorderen heeft of krijgt. Dit betekent dat iedere Rekeninghouder afzonderlijk bijvoorbeeld een ongeoorloofde roodstand op de Rekening aan de Bank moet betalen. Ook als de andere Rekeninghouder die heeft veroorzaakt."*

***"44 BEËINDIGING***
*Lid 1 De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij in de Overeenkomst anders is vermeld.*
*Lid 2 De Rekeninghouder kan de Overeenkomst altijd beëindigen. De opzegtermijn is één maand.*
*Lid 3 De Bank kan de Overeenkomst altijd beëindigen. De opzegtermijn is twee maanden. Indien de Bank daartoe redenen aanwezig acht, kan de Bank de Overeenkomst met een kortere opzegtermijn of met onmiddellijke ingang beëindigen.*
*Lid 4 De Bank is bevoegd bij beëindiging van de Overeenkomst de verrekening van het (de) resterende tegoed(en) op te schorten, totdat alle door de Bank verstrekte bescheiden door de Rekeninghouder op door de Bank te bepalen wijze ingeleverd zijn bij de Bank, en de Rekeninghouder alle tegenover de Bank bestaande verplichtingen van de op te heffen Rekening is nagekomen.*
*Lid 5 Indien er sprake is van een overeenkomst voor bepaalde tijd, dan geldt in afwijking van de overige leden van dit artikel dat de overeenkomst van rechtswege eindigt bij het aflopen van de bepaalde tijd."*