Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0482
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, N.W. Over de Vest,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 december 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] en [naam 2], verder te noemen de consument I en de consument II, en samen de consumenten
Tegen	: Robeco Institutional Asset Management B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 juni 2022
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	: Niet behandelbaar

Samenvatting

Klacht niet-behandelbaar. Digitale dienstverlening. De bank is in 2013 overgegaan op het uitsluitend online verlenen van haar diensten. De consumenten vorderen dat de commissie bepaalt dat de bank, indien nodig tegen betaling, papieren rekeningafschriften of -overzichten moet verstrekken als zij daarom verzoeken. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten geen (individueel) belang meer bij een dergelijke vordering, omdat zij hun overeenkomst met de bank inmiddels hebben opgezegd. De commissie geeft daarom geen inhoudelijke beoordeling van de klacht.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (zoals dat gold tot 1 april 2022) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument I (zoon) en de consument II (moeder) hebben een en/of- beleggings-rekening bij de bank. De consument I heeft toegelicht dat hij de plaats als mede-rekeninghouder van zijn vader heeft overgenomen na diens overlijden in 2006. Het belegde geld is volgens consument I daarom primair van zijn moeder, de consument II.

2.2 In 2013 heeft de bank besloten uitsluitend digitaal met haar cliënten, onder wie de consumenten, te communiceren.

2.3 Volgens de consument I heeft hij in 2013 met de bank gebeld en gevraagd om de communicatie per post met de consument II te continueren, maar heeft hij daar nooit meer een reactie van de bank op gehad.

2.4 Eind 2021 heeft de bank de consumenten verzocht zich elektronisch te identificeren. Daarbij is per rekeninghouder, dus ook voor de consument II, om een eigen (exclusief) e-mailadres verzocht.

2.5 Bij brief van 12 oktober 2021 heeft de consument I bij de bank geklaagd en verzocht om met de consument II per post te communiceren zodat zij (zelfstandig) inzicht heeft in de ontwikkelingen op de beleggingsrekening. De bank heeft daar uitsluitend telefonisch op gereageerd. De consumenten hebben vervolgens hun klacht bij Kifid ingediend.

2.6 De consumenten hebben nadien hun beleggingsrekening bij de bank opgezegd.

De klacht en vordering

2.7 De klacht houdt in dat de bank het onmogelijk maakt voor de (primaire) rekening-houder, de consument II, om inzicht in haar rekening te hebben omdat zij niet digitaal communiceert. Bij de aankondiging van de bank in 2013 om uitsluitend nog op digitale wijze diensten te verstrekken, heeft een medewerker van de bank beloofd dat hij een oplossing zou bieden, maar daarop is nooit een reactie gekomen. De consument I voelt zich bovendien gedwongen om een (spook) e-mailadres voor de consument II aan te maken vanwege de eis van de bank (eind 2021) dat elke rekeninghouder een eigen e-mailadres moet registreren. De consument II heeft geen e-mailadres en wil daar niet aan beginnen. Zij is een onafhankelijke zelfstandige vrouw van 89 jaar jong en daarbij hoort dat zij zelfstandig inzicht heeft in haar rekening en niet elke keer om inzage moet vragen via, in dit geval, haar zoon, de consument I.

Verder is de consument I ontevreden over de manier waarop de bank is omgegaan met de klacht. Op de brief van 12 oktober 2021 hebben de consumenten nooit een officiële (schriftelijke) reactie van de bank ontvangen. De consumenten vorderen dat de commissie in haar uitspraak bepaalt dat de bank gehouden wordt aan de consument II papieren rekeningafschriften te verstrekken. Voor zover daar kosten aan zijn verbonden, zijn de consumenten bereid die te betalen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank verplicht kan worden om bij een en/of beleggingsrekening aan (ten minste) één van de rekeninghouders, in dit geval de consument II, papieren rekeningafschriften of -overzichten te verstrekken.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Voordat de commissie kan toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht, dient zij eerst in te gaan op het (formele) verweer van de bank, te weten dat de consumenten geen belang meer hebben bij hun vordering omdat zij de beleggingsrekening inmiddels hebben beëindigd. De bank doet daarmee een beroep op artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek, waarin het volgende is bepaald: *'zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe'*. De bank heeft daarnaast een beroep op verjaring gedaan, omdat zij al in 2013 is overgegaan op uitsluitend online dienstverlening en sindsdien geen papieren afschriften meer verstrekt, terwijl de consumenten daarover pas in 2021 (weer) klagen bij de bank.

3.3 De consumenten vorderen feitelijk dat de bank, indien nodig tegen betaling, papieren rekeningafschriften of -overzichten moet verstrekken als zij daarom verzoeken. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten geen belang meer bij een dergelijke verklaring voor recht, omdat zij hun overeenkomst met de bank inmiddels hebben opgezegd. Dit wordt niet anders door het feit dat de beëindiging van de overeenkomst juist voortkomt uit de weigerachtige houding van de bank om aan de verzoeken van de consumenten mee te werken. De consumenten hebben *zelf* niets meer aan een eventuele vaststelling dat de handelswijze van de bank niet terecht is.

Voor de behandelbaarheid van de klacht is een individueel belang vereist: een consument kan niet in het algemeen belang of ten behoeve van andere consumenten klagen.[1]

3.4 De consumenten hebben daarnaast geen schadevergoeding gevorderd. Ook is niet gebleken dat door het niet verstrekken van papieren afschriften (financiële) schade is geleden. Voor zover wel sprake zou zijn van schade, slaagt het beroep op verjaring van de rechtsvordering dat de bank heeft gedaan.[2] De bank is namelijk al in 2013 overgegaan op het uitsluitend online verlenen van haar diensten. Dit is ook niet bestreden door de consumenten. Naar de commissie begrijpt hebben de consumenten er toen voor gekozen dat de consument I tweemaal per jaar of op verzoek de rekeningoverzichten voor de consument II zou uitprinten. Voor zover de consument I in 2013 al wel vragen heeft gesteld of bij de bank zijn beklag heeft gedaan over de gewijzigde (online) dienstverlening – waar de bank volgens hem vervolgens nooit meer op zou hebben gereageerd – is niet gebleken dat hij daarna alsnog binnen vijf jaar bij de bank daarop is teruggekomen. Aan een inhoudelijke beoordeling van de vraag of de consumenten in 2013 over de wijziging van dienstverlening door de bank correct en voldoende zijn geïnformeerd, komt de commissie dan ook niet toe.

3.5 Ten overvloede merkt de commissie, voor wat betreft de klacht van de consumenten over de wijze waarop de bank met hun klacht is omgegaan, nog het volgende op. Dat de bank op de klacht van de consument I bij brief van 12 oktober 2021, ondanks het verzoek of de toezegging daartoe, niet met een officiële (schriftelijke) reactie is gekomen, verdient op zichzelf niet de schoonheidsprijs. De bank heeft daarvoor dan ook terecht haar excuses aangeboden. Hierdoor is echter geen schade geleden die de bank kan worden toegerekend.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat de consumenten geen (individueel) belang hebben bij hun klacht. De commissie komt daarom niet toe aan een inhoudelijke beoordeling.

[1] Vergelijkbaar GC Kifid 2022-0351, te vinden op kifid.nl onder uitspraken.

[2] Op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek verloopt een rechtsvordering tot vergoeding van schade door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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.