Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0977

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 2025
Klacht van	De erfgenaam van mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Goudrekening. Behandelbaarheid. De consument heeft aan de bank uitbetaling gevorderd van het saldo op de Goudrekening die door wijlen zijn moeder is afgesloten bij de Friesland Bank. De laatste saldo-weergave van de Goudrekening dateert uit 1992. In 2013/2014 zijn de rechtsverhoudingen van de Friesland Bank middels contractsovername overgegaan op (de rechtsvoorgangers van) de bank. De bank heeft onderzoek gedaan en aangegeven dat zij deze noch enige andere goudrekening in haar administratie heeft en dat deze rekening nimmer is overgegaan naar de bank. Volgens de bank moet de Goudrekening vóór de overname van de Friesland Bank zijn beëindigd. De bank heeft ook gesteld dat de klacht niet behandelbaar is. De commissie is van oordeel dat de klacht behandelbaar is, maar dat niet is komen vast te staan dat de consument een vordering heeft op de bank, zodat de vordering van de consument tot uitbetaling van het saldo is afgewezen.

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, advocaat.

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.

1.4 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 Wijlen de moeder van de consument (hierna ook: de erflater) heeft meer dan 30 jaar geleden bij de Friesland Bank een Goudrekening afgesloten.

2.2 Het dossier bevat twee brieven van de Friesland Bank aan de moeder van de consument. Een uit 1991 en een uit 1992. In de brieven wordt vermeld dat het saldo op de Goudrekening 100 gram is. Verder staat in de brief uit 1991 dat na iedere mutatie op deze rekening een nieuw rekeningoverzicht wordt toegezonden.

2.3 In 2013/2014 zijn de rechtsverhoudingen van de Friesland Bank middels contractsovername overgegaan op de (rechtsvoorgangers van de) bank.

2.4 Op 10 maart 2025 heeft de consument zich tot de bank gewend en heeft hij uitvraag gedaan naar de Goudrekening en verzocht om uitbetaling van het saldo.

2.5 De bank heeft het verzoek van de consument tot uitbetaling van het saldo afgewezen en toegelicht dat zij de Goudrekening niet in haar administratie heeft. De consument heeft zich hierover beklaagd bij de bank en bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert uitbetaling van het saldo op de Goudrekening tegen de huidige dagkoers. Hij heeft deze waarde geschat op € 8.000,- a € 9.000,-. Daartoe heeft hij het volgende aangevoerd.

2.7 De consument kwam de Goudrekening in 1991 tegen in de administratie van zijn moeder en heeft toen de Friesland Bank gebeld. In navolging daarvan heeft hij een bevestigingsbrief gekregen dat het saldo 100 gram is en dat bij mutaties zijn moeder een nieuw dagafschrift zou ontvangen. De consument concludeert dat er geen mutaties hebben plaatsgevonden omdat nadien geen dagafschriften meer zijn ontvangen. In 1992 heeft de Friesland Bank het bestaan van de Goudrekening bevestigd. De Friesland Bank is in 2013/2014 overgenomen door de bank. De bank had zorgvuldig om moeten gaan met de belangen van de rekening-houders en zijn moeder moeten informeren over de overname van de Goudrekening. De bank heeft hierin de op haar rustende verplichtingen jegens de moeder van de consument verzaakt. Mede hierom kan de bank zich niet beroepen op verjaring.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.9 De bank heeft naar aanleiding van het verzoek en de klacht van de consument zorgvuldig onderzoek gedaan in haar administratie.

De rechtsverhoudingen van de Friesland Bank zijn in 2013/2014 overgegaan op de lokale bankkantoren van de bank (destijds zelfstandige coöperaties). Daarbij is een standaard overeenkomst van contractsovername gesloten, met daarbij een bijlage met producten die onderdeel waren van deze overname. Hierin is geen melding te vinden van de Goud-rekening. In een ander document, met daarin alle specifieke producten die werden overgedragen, is ook geen enkele goudrekening (of edelmetaalrekening) te vinden. Daarin is ook niets te vinden op naam van de erflater dan wel op haar adres. De bank heeft ook gekeken in een ander document, met daarin alle contracten die niet werden overgedragen. Ook hier staat geen enkele edelmetaalrekening of goudrekening vermeld. Al deze documenten bieden samen een totaaloverzicht van producten die op dat moment bij de Friesland Bank in de boeken stonden. De bank vermoedt dat dit product (ruim) voor 2013 al was uitgefaseerd door de Friesland Bank en dat ook de Goudrekening van de erflater (waarschijnlijk ruim) voor 2013 is beëindigd.

2.10 Gelet op het aanzienlijke tijdsverloop en het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn kan de bank niet worden verweten dat zij niet meer kan achterhalen wat er met het tegoed is gebeurd. De bank doet daarbij ook een beroep op verjaring op grond van artikel 3:307 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Uit niets blijkt dat de erflater of de consument stuitings-handelingen heeft verricht.

2.11 De bank heeft tot slot ook een beroep gedaan op niet-behandelbaarheid van de klacht.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is het saldo op de Goud-rekening van de erflater aan de consument uit te betalen. De bank heeft zich als meest verstrekkende verweer beroepen op niet-behandelbaarheid van de klacht. De commissie zal zich eerst hierover uitlaten.

De klacht is behandelbaar

3.2 Volgens de bank kan de consument niet als consument in de zin van het reglement worden aangemerkt omdat de Goudrekening waar de consument aanspraak op maakt niet (meer) bestaat. De commissie volgt deze stelling van de bank niet. De consument treedt in de rechten en verplichtingen van de erflater en hij stelt zich op het standpunt dat de Goudrekening is overgenomen door de bank. Bovendien neemt de consument zelf producten af bij de bank en loopt er nog een ervenrekening bij de bank. Gelet op deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consument voldoet aan vraag 5 lid 1 van het reglement[1] en zij de klacht kan behandelen.

[1] Het reglement is te vinden op www.kifid.nl > Reglementen.

De vordering van de consument op de bank is niet komen vast te staan

3.3 De commissie overweegt als volgt. De consument heeft gesteld dat hij een vordering heeft op de bank welke is voortgekomen uit de overname van de contracten van de Friesland Bank door de (rechtsvoorgangers van de) bank. De bank heeft aangevoerd dat zij naar aanleiding van het verzoek van de consument onderzoek heeft gedaan naar de Goud-rekening. De bank heeft uitgelegd dat bij de overname van de producten van de Friesland Bank in 2013/2014 geen goudrekeningen door de (rechtsvoorgangers van de) bank zijn overgenomen. Zij heeft daartoe de documenten aangaande de contractsovername van de Friesland Bank onderzocht. Deze bieden een totaaloverzicht van de contracten die zijn overgegaan en die zijn achtergebleven en daaruit is geen enkel aanknopingspunt naar voren gekomen waaruit blijkt dat de Goudrekening is overgenomen door (een van de rechts-voorgangers van de) de bank. De betekent volgens de bank dat de Goudrekening waarschijnlijk vóór de overname van de Friesland Bank is beëindigd. De door de consument overgelegde brieven over de saldo-opgave uit 1991 en 1992 zijn slechts een moment-opname van het saldo op die datum. Het enkele gestelde feit dat nadien geen mutaties hebben plaatsgevonden omdat er geen dagafschriften zijn ontvangen is volgens de bank ook onvoldoende voor de onderbouwing van de vordering.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee de stelling van de consument gemotiveerd betwist. Het is vervolgens aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). De consument is daarin niet geslaagd. De consument heeft niet kunnen bewijzen dat sprake is van een vordering op de bank zodat de commissie het bestaan daarvan niet kan vaststellen. Reeds op deze grond kan de vordering niet voor toewijzing in aanmerking komen. Er is daarmee ook geen sprake van een op de bank rustende zorgplicht ten aanzien van dit product. Immers is niet komen vast te staan dat de rechten en plichten, die voortvloeien uit de overeenkomst van Goudrekening tussen de erflater en de Friesland Bank, onder algemene titel of door middel van contractsovername zijn overgegaan op de bank. De commissie concludeert dan ook tot afwijzing van de vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 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