Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0153

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft zonder toestemming van de consument rekeningafschriften van de rekeningen van wijlen haar ouders aan de andere erfgenaam verstrekt. De bank heeft erkend dat zij hierin een fout heeft gemaakt en haar excuses aangeboden. De consument vordert vergoeding van de advocaatkosten en erkenning door de bank dat zij een fout heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank reeds haar fout erkend en ook haar excuses aangeboden; tot meer kan de commissie de bank niet verplichten. De door de consument gevorderde schade is niet komen vast te staan. De vorderingen van de consument worden daarom 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. T.P. Timmers, advocaat kantoorhoudende te Leiden.

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 De ouders van de consument hielden verschillende rekeningen aan bij de bank.

2.2 De vader van de consument is in [maand] 2017 overleden. De broer van de consument was executeur van de nalatenschap van de vader. De moeder van de consument is in [maand] 2021 overleden. De consument en haar broer zijn de enige erfgenamen.

2.3 Tussen de consument en haar broer is een geschil ontstaan over de nalatenschap. Dit geschil heeft geleid tot een gerechtelijke procedure tussen de consument en haar broer.

2.4 Op 6 januari 2023 heeft de consument aan de bank gevraagd om rekeningafschriften van de rekeningen van wijlen haar ouders voor de periode van [datum 1] 2017 tot [datum 2] 2021 te verstrekken. De bank heeft de betreffende rekeningafschriften niet aan de consument verstrekt. Op 19 januari 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat conform de voorwaarden van de bank een brief met handtekeningen van alle erfgenamen nodig is alsmede een motivering waarom deze gegevens nodig zijn. Ook nadere verzoeken van (de advocaat van) de consument tot verstrekking van de rekeningafschriften zijn door de bank afgewezen.

2.5 In aanloop naar de rechtszitting is gebleken dat (de advocaat van) de broer in het bezit was van alle kopie-rekeningafschriften van de drie rekeningen van de ouders over de periode 2017-2023. De consument heeft voornoemde rekeningafschriften via de advocaat van de broer ontvangen.

2.6 De consument heeft zich bij de bank beklaagd over de weigering van de bank om de gevraagde rekeningafschriften aan haar te verstrekken, terwijl de bank zonder toestemming van de consument wél rekeningafschriften aan de broer heeft verstrekt. In de brief van 17 maart 2023 aan de consument heeft de bank het volgende geschreven:

> *[...] Uw broer had de rekeningafschriften zonder uw goedkeuring nooit mogen ontvangen. Wij excuseren ons oprecht voor de fout die wij hierin maakten. Op basis van de voorwaarden kunnen wij zonder de goedkeuring van uw broer de rekeningafschriften aan u niet verstrekken. [...]*

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van de door haar gemaakte advocaatkosten; zijnde een bedrag van € 250,-. Daarnaast vordert de consument dat de bank erkent dat zij onjuist heeft gehandeld door de rekeningafschriften zonder haar toestemming aan haar broer te verstrekken.

2.8 Aan de vordering legt de consument het volgende ten grondslag. De bank heeft zonder toestemming van de consument de rekeningafschriften van de rekeningen aan haar broer verstrekt, terwijl de bank heeft geweigerd om de rekeningafschriften ook aan de consument te verstrekken. De bank heeft hiermee in strijd met de voorwaarden en haar eigen beleid gehandeld.

Het verweer

2.9 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 Vaststaat dat de bank reeds in haar brief van 17 maart 2023 heeft erkend dat zij de rekeningafschriften zonder toestemming van de consument aan de broer heeft verstrekt en dat zij hierin een fout heeft gemaakt. De bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden. De bank heeft dit ook herhaald in haar dupliek.

3.2 Uit het voorgaande volgt dat de bank reeds heeft erkend dat zij een fout heeft gemaakt en heeft zij haar excuses aangeboden. Tot meer kan de bank niet worden gehouden.[1]

3.3 Wat betreft de vordering van de consument inzake de advocaatkosten, is de commissie van oordeel dat deze vordering moet worden afgewezen omdat de consument deze kosten niet heeft onderbouwd.

3.4 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen reden de bank gehouden te achten de consument in dezen verder tegemoet te komen dan zij reeds heeft gedaan. De vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] O.a. GC Kifid nr. 2022-0612.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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