Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0401

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	23 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opheffing betaalrekening. De commissie is van oordeel dat de bank de en/of-betaal-rekening op verzoek van de ex-partner van de consument mocht opheffen. Het is niet gebleken dat de bank hierbij een verwijt valt te maken of dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering wordt 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 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 De consument hield samen met haar ex-partner een en/of-betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de bank. Hierbij maakten zij ieder gebruik van de Mobiel Bankieren App en Mijn ING. De betaalrekening was gekoppeld aan de hypothecaire geldlening die op de naam van haar ex-partner en de consument staat. Op de betaalrekening zijn de Voorwaarden En/of Betaalrekening januari 2024 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen hieruit zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Tussen 9 en 10 april 2024 is de betaalrekening opgeheven op verzoek van de ex-partner. Sindsdien heeft de consument niet langer toegang tot de Mobiel Bankieren App, Mijn ING en de hypothecaire geldlening. Dat laatste komt doordat er een andere betaalrekening, die alleen op naam van haar ex-partner staat, is gekoppeld aan de hypothecaire geldlening.

2.3 Op 3 juni 2024 heeft de bank in de interne inbox aangekondigd dat per 1 september 2024 de algemene voorwaarden worden gewijzigd, waaronder:

Een En/of-Betaalrekening kan door één van de rekeninghouders worden opgezegd.

2.4 Op 12 juni 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank over het opheffen van de betaalrekening. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.5 De consument vordert dat de bank haar schade van € 20.000, - vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 4 juni 2023. Daarnaast wil zij inzage in de procedure die heeft geleid tot opheffing van de betaalrekening. Dit betekent concreet inzage in de aanvraag tot opheffing van de betaalrekening en de verleende goedkeuring van de bank. Ten slotte eist zij inzage in de jaaroverzichten 2020 t/m 2024 van de betaal-rekening en een afschrift van de betaalrekening vanaf januari 2022 t/m april 2024.Ter onderbouwing van haar vordering stelt de consument het volgende:

- Allereerst heeft de bank de betaalrekening zonder expliciete toestemming van de consument op verzoek van haar ex-partner opgeheven. Daarmee is de betaal-rekening in feite eenzijdig door de bank voor de consument opgezegd. Zij vindt het vreemd dat het opheffen van de betaalrekening op verzoek van slechts één van de rekeninghouders kan gebeuren, terwijl voor het omzetten van de betaalrekening wél toestemming van beide rekeninghouders vereist is. In de voorwaarden die golden ten tijde van het openen van de betaalrekening staat niet dat de betaalrekening met instemming van één rekeninghouder opgeheven kon worden. Pas per 1 september 2024 is expliciet in de algemene voorwaarden opgenomen dat een en/of-betaal-rekening door één van beide rekeninghouders kan worden opgeheven. Een en ander heeft ervoor gezorgd dat de consument schade heeft geleden, doordat haar ex-partner geld heeft weggesluisd en automatische incasso's niet meer konden worden geïnd.

- De consument heeft meerdere malen gebeld met de klantenservice om uit te leggen dat zij in een vechtscheiding ligt en dat haar ex-partner haar wilde uitsluiten van de betaalrekening. De consument wilde voorkomen dat de betaalrekening op één naam zou komen te staan. De klantenservice had de consument verzekerd dat er niets zou gebeuren als zij haar instemming niet gaf.

- Daarnaast heeft de bank de consument niet op de hoogte gesteld van de (voorgenomen) opheffing van de betaalrekening. Zij werd er daardoor plotseling mee geconfronteerd dat zij geen gebruik meer kon maken van de Mobiel Bankieren App en Mijn ING. Hierdoor heeft zij geen gelegenheid gekregen om relevante documenten op te slaan die zij nodig heeft in het kader van de echtscheidings-procedure, terwijl op de website van de bank staat dat een klant de gelegenheid krijgt downloads te maken van relevante documenten voordat een betaalrekening wordt opgeheven. Door het opheffen van de betaalrekening kan zij de hypotheek-gegevens niet langer inzien.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de betaalrekening op verzoek van één van de rekeninghouders mocht opheffen. Bij de beoordeling van de klacht sluit de commissie zich aan bij eerdere vergelijkbare beslissingen.[1]

De algemene voorwaarden

3.2 Als uitgangspunt geldt dat wat tussen partijen is afgesproken en wat hierover in de algemene voorwaarden[2] is bepaald. Uit artikel 3.1 van de algemene voorwaarden volgt dat beide rekeninghouders afzonderlijk bevoegd zijn om over het saldo van de betaalrekening te beschikken.

3.3 Daarnaast staat in artikel 3.3 van de algemene voorwaarden opgesomd voor in welke gevallen in ieder geval gezamenlijk opdracht door de rekeninghouders moet worden gegeven:

- *U wilt de En/of Betaalrekening omzetten naar een Betaalrekening op naam van een van beiden of derde.*
- *U wilt iemand machtigen voor de En/of Betaalrekening.*
- *Als ING dit in andere gevallen nodig acht.*

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid 2024-0146, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie ook Bijlage bij deze uitspraak.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.4 Naar het oordeel van de commissie is artikel 3.1 van de algemene voorwaarden voldoende duidelijk. Het kenmerk van een dergelijke rekening is dat beide rekeninghouders afzonderlijk over het saldo kunnen beschikken. De consument en haar ex-partner zijn de overeenkomst aangegaan en het is daarom aan hen om te bepalen wie recht heeft op (welk deel van) het saldo op de betaalrekening.[3] Naar het oordeel van de commissie kan het de bank dus niet worden verweten dat de ex-partner van de consument transacties heeft verricht waardoor de consument schade heeft geleden.

3.5 De commissie oordeelt als volgt over het opheffen van de betaalrekening door de bank op verzoek van de ex-partner van de consument. De consument heeft gesteld dat voor het opheffen van de betaalrekening toestemming vereist is van beide rekeninghouders. Dat stond en staat niet in de destijds en thans geldende algemene voorwaarden. De commissie heeft in de stukken geen aanwijzing gevonden dat medewerkers van de bank de consument hebben verzekerd dat opheffing van de betaalrekening alleen gezamenlijk mogelijk was. Dat de algemene voorwaarden per 1 september 2024 gewijzigd zijn en sindsdien expliciet bevatten dat een en/of-rekening door één van beide rekeninghouders kan worden opgezegd, betekent *niet* dat – zie hiervoor onder 3.3. - dit vóór 1 september 2024 niet mogelijk was. De consument heeft daarnaast verklaard dat medewerkers van de klanten-service van de bank toegezegd zouden hebben dat met de betaalrekening niets zou gebeuren zonder instemming van de consument. De commissie heeft hiervoor echter geen bewijzen gevonden in de beschikbare documenten. Tot slot verwijst de commissie in dit verband naar eenzelfde oordeel van de Geschillencommissie in een vergelijkbare zaak.[4]

3.6 Ten slotte merkt de commissie op dat de bank zowel bij verweer als dupliek heeft aangeboden de door de consument opgevraagde documenten te versturen. Nu dat aanbod van de bank door de consument is geaccepteerd, is dit niet langer een punt van geschil. Voor zover de consument heeft bedoeld dat zij door de opheffing van de betaalrekening de hypothecaire geldlening niet langer digitaal kan inzien, overweegt de commissie nog het volgende. De bank heeft bij dupliek aangevoerd dat de consument een ING-betaalrekening op haar naam kan openen, waarna Mijn ING en de Mobiel Bankieren App kunnen worden aangevraagd en de hypothecaire geldlening kan worden toegevoegd.

3.7 De commissie is op basis van al het voorgaande van oordeel dat de bank met de opheffing van de betaalrekening in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaard gehandeld heeft.[5]

[3] Idem.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid 2024-0146, rechtsoverweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie ook artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek; tekst voluit opgenomen in de Bijlage bij deze uitspraak.

Conclusie

3.8 De commissie concludeert dat de bank de betaalrekening op verzoek van de ex-partner, zonder expliciete toestemming van de consument, mocht opheffen. Dit betekent dat er voor de bank geen verplichting tot vergoeding van de schade bestaat.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248 BW

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Voorwaarden En/of Betaalrekening (januari 2024)

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van uw En/of Betaalrekening sluiten u en uw mederekeninghouder een overeenkomst met ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze voorwaarden: de Voorwaarden En/of Betaalrekening.
1.2 De Voorwaarden En/of Betaalrekening zijn van toepassing op alle betalingen die ING van en naar uw En/of Betaalrekening uitvoert.
1.3 Ook de Voorwaarden Betaalrekening en de Algemene Bankvoorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden En/of Betaalrekening.

3 Een opdracht geven

3.1

U en uw mederekeninghouder kunnen beide zelfstandig over het saldo op uw En/of Betaalrekening beschikken.

3.3

ING bepaalt voor welke handelingen u samen opdracht moet geven. Dat moet in elk geval in de volgende situaties:

- *U wilt de En/of Betaalrekening omzetten naar een Betaalrekening op naam van een van beiden of derde.*
- *U wilt iemand machtigen voor de En/of Betaalrekening.*
- *Als ING dit in andere gevallen nodig acht.*

6 Recht op het saldo

Wie van u beiden recht heeft op het saldo op de En/of Betaalrekening, is een zaak van u en uw mederekeninghouder. ING staat hier volledig buiten.