

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0131

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1], consument 1, en de heer [naam 2], consument 2, verder tezamen te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten zijn gehuwd in gemeenschap van goederen. Consument 1 houdt een betaal- en spaarrekening aan bij de bank. De consumenten zijn in 2017 geëmigreerd naar Duitsland. De consumenten hebben de bank verzocht om consument 2 mederekeninghouder te maken. De bank heeft dit geweigerd. De consumenten vorderen dat de bank dit alsnog moet doen. De commissie is van oordeel dat de bank contracts- en beleidsvrijheid heeft en dat de bank geen misbruik heeft gemaakt van die contractsvrijheid. Ook is de weigering van de bank om consument 2 mederekeninghouder te maken niet in strijd met de wet en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument, en 2) het verweerschrift 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 consumenten 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 consumenten zijn met elkaar gehuwd in gemeenschap van goederen. Op het moment van het indienen van de klacht waren de consumenten respectievelijk 71 en 74 jaar oud.

2.2 Consument 1 houdt een betaal- en spaarrekening aan bij de bank. Consument 2 is geen klant bij de bank. Op de overeenkomst tussen consument 1 en de bank is het Reglement Privérekening van toepassing (hierna: het reglement).

2.3 In het reglement is onder meer het volgende opgenomen:

“14. GEBRUIK VAN JE BETAALREKENING

(...)

Je mag de betaalrekening alleen gebruiken als je bent ingeschreven op een woonadres in Nederland. Tenzij we iets anders voor jouw betaalrekening met je hebben afgesproken.”

2.4 De consumenten zijn in 2017 geëmigreerd naar Duitsland.

2.5 De consumenten hebben de bank op 4 juli 2024 verzocht om consument 2 mederekeninghouder te maken van de betaalrekening. De bank heeft dit geweigerd. Zij heeft als reden aangegeven dat de bank alleen een mederekeninghouder met een buitenlands adres kan toevoegen als deze al klant is bij de bank, geïdentificeerd is en op hetzelfde adres woont als de andere rekeninghouder. Omdat consument 2 in Duitsland woont en nog geen klant is bij de bank, kan de bank niet aan het verzoek van de consumenten voldoen.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen dat de bank consument 2 als rekeninghouder toevoegt op de betaal- en spaarrekening van consument 1 bij de bank. Zij voeren hiervoor de volgende argumenten aan.

2.7 In het reglement is opgenomen dat de betaalrekening niet kan worden gebruikt als de rekeninghouder in het buitenland woont, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Blijkbaar is deze uitzondering van toepassing, want consument 1 heeft haar rekeningen sinds zij in het buitenland woont kunnen en mogen gebruiken. Deze uitzondering geldt, volgens de bewoordingen van artikel 14 van het reglement, voor de betaalrekening. Een redelijke uitleg van deze bepaling brengt dan mee dat, nu voor consument 1 is afgeweken van de voorwaarde dat de rekeninghouder in Nederland moet wonen, ook voor consument 2 van het beleid moet worden afgeweken en hij aan deze betaalrekening kan worden toegevoegd. Het is onjuist en onredelijk dat de bank dit weigert.

2.8 Het gaat daarnaast om gelden die aan de consumenten tezamen toebehoren omdat zij gehuwd zijn in gemeenschap van goederen. Het is van belang dat consument 2 op ieder gewenst moment kan beschikken over deze gelden, vooral bij het overlijden van consument 1. De consumenten willen dan niet hoeven wachten op een verklaring van erfrecht. De consumenten willen geen gezamenlijke rekening bij een bank in Duitsland openen omdat de rente van de bank hoger is dan de rente die de Duitse (groot)banken aanbieden.

- 2.9 Ten slotte verwijten de consumenten de bank dat deze hen niet ten tijde van de emigratie op de hoogte heeft gesteld van haar beleid, zodat consument 2 voor de emigratie nog mederekeninghouder kon worden gemaakt.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover van belang zal hieronder op de stellingen van de bank worden ingegaan.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

- 3.1 De commissie moet eerst beoordelen of zij de klacht kan behandelen. Vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid¹ bepaalt dat een consument geen klacht kan indienen over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst met hem te sluiten of de dienstverlening aan hem uit te breiden. Dit is alleen anders als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- of beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.
- 3.2 De klacht van de consumenten ziet op de weigering van de bank om een overeenkomst met consument 2 aan te gaan. In zoverre is de klacht niet behandelbaar. Maar de consumenten hebben ook aangevoerd dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid door consument 2 niet als klant te accepteren terwijl de consumenten zijn getrouwd en de bank voor consument 1 ook een uitzondering heeft gemaakt. De commissie acht de klacht van de consumenten daarom behandelbaar.

De vragen die de commissie moet beantwoorden

- 3.3 De commissie moet vervolgens beoordelen of de bank consument 2 aan de betaal- en spaarrekening moet toevoegen als rekeninghouder. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Uitgangspunt 1: de tussen de bank en consument 1 geldende afspraken

- 3.4 De commissie neemt als uitgangspunt de tussen de bank en consument 1 geldende afspraken, met name het reglement. Partijen geven beiden een andere uitleg aan de betekenis van artikel 14 van het reglement. De bepaling moet worden uitgelegd aan de hand van de (door de Hoge raad geformuleerde) 'Haviltex-maatstaf'.

¹ Zie www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Dat wil zeggen dat het bij de uitleg van deze bepaling niet alleen gaat om de zuiver taalkundige betekenis daarvan, maar ook om de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en om hetgeen zij redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij zijn alle omstandigheden van belang. Voor zover een bepaling onduidelijk is, moet worden uitgegaan van de voor de consument meest gunstige betekenis.

- 3.5 De commissie stelt voorop dat het reglement geldt tussen de bank en consument 1. Consument 2 kan hier dus geen rechten aan ontleen. De hoofdregel van artikel 14 (dat de betaalrekening niet mag worden gebruikt als de klant niet meer in Nederland woont), geldt alleen voor de klant van de bank, in dit geval consument 1. De uitzondering op deze hoofdregel (dat het mogelijk is om iets anders af te spreken) geldt daarmee ook alleen voor consument 1. Hoewel het hier een taalkundige uitleg betreft van artikel 14, is de commissie uit de specifieke omstandigheden van het geval niet gebleken dat consument 1 een andere betekenis heeft kunnen geven aan deze bepaling. Meer in het bijzonder kan uit artikel 14 niet worden afgeleid dat het gegeven dat de bank (stilzwijgend) andere afspraken heeft gemaakt met consument 1 ten aanzien van haar betaalrekening, moet meebrengen dat de bank ten aanzien van consument 2 (ook) moet afwijken van haar beleid dat zij geen betaalrekening verstrekt aan personen die niet in Nederland wonen. Die koppeling volgt niet uit deze bepaling.

Uitgangspunt 2: de contractsvrijheid van de bank

- 3.6 Daarnaast neemt de commissie als uitgangspunt dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft waarbinnen zij mag bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst met consument 2 wil sluiten of instemt met het wijzigen van de bestaande overeenkomst met consument 1. Deze contractsvrijheid kan alleen worden beperkt als er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of wanneer de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. Bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen past de commissie de nodige terughoudendheid toe.
- 3.7 De bank heeft aangevoerd dat zij geen betaalrekeningen verstrekt aan personen die niet meer in Nederland wonen, maar dat consument 2 mogelijk wel in aanmerking komt voor een door de bank aangeboden basisbetaalrekening. Met deze basisbetaalrekening is het niet mogelijk om andere producten bij de bank af te sluiten. Naar de commissie begrijpt, is het met deze basisbetaalrekening niet mogelijk om als rekeninghouder te worden toegevoegd op de betaal- en spaarrekening van consument 1.
- 3.8 Hoewel de bank haar beleid om geen betaal- en spaarrekeningen aan te bieden aan personen die niet (meer) in Nederland wonen niet heeft toegelicht, hebben de consumenten van hun kant ook onvoldoende onderbouwd dat de bank buiten de kaders van haar contracts- en beleidsvrijheid heeft gehandeld door consument 2 geen mederekeninghouder te maken.

En het ligt op de weg van de consument om dat wel te doen, nu de consumenten zich erop beroepen dat de bank buiten die kaders handelt. Ook het dossier biedt geen aanknopingspunten voor dat oordeel. Het enkele gegeven dat de consumenten zijn getrouwd (in gemeenschap van goederen) en de gelden op de betaal- en spaarrekening van consument 1 in de huwelijksgemeenschap vallen, is daarvoor onvoldoende, evenals de – op zich begrijpelijke – wensen van de consumenten dat consument 2 over die gelden kan beschikken. De consumenten hebben daarnaast de mogelijkheid om samen een spaar- en betaalrekening openen bij een andere (groot)bank. Ook als een andere bank een lagere rente biedt dan de bank, wat niet vaststaat – nu de consumenten die stelling niet hebben onderbouwd – maakt dit nog niet dat de weigering van de bank in strijd is met de wet, misbruik van recht oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De bank had consument 1 niet hoeven te informeren over haar beleid

- 3.9 De commissie is van oordeel dat de bank niet kan worden verweten dat zij consument 1 in 2017 niet op de hoogte heeft gebracht van haar beleid ten aanzien van het aannemen van nieuwe klanten die niet in Nederland wonen. Niet gesteld of gebleken is dat de bank ermee bekend was dat de consumenten op enig moment consument 2 als mederekeninghouder zou willen toevoegen. En een verplichting om dit soort algemene informatie te verstrekken naar aanleiding van een mededeling van emigratie kan in zijn algemeenheid niet worden aangenomen.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 14 van het reglement van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat de klacht van de consumenten ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst het gevorderde 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