Uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-0935

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	24 november 2025
Klacht van	De erven van de heer [naam 1]: de heer [naam 2], de heer [naam 3], de heer [naam 4], de heer [naam 5], mevrouw [naam 6] en mevrouw [naam 7], hierna gezamenlijk te noemen: de consumenten
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

Samenvatting

Spaarbankboekjes. Verjaring. De consumenten hebben een oud spaarbankboekje van hun overleden broer ingebracht. De laatste bijschrijving op het spaarbankboekje bij de bank heeft in 1984 plaatsgevonden. De consumenten vorderen uitbetaling van het saldo op dit spaarbankboekje. De bank heeft onderzoek gedaan en aangegeven dat het spaarproduct lang geleden is omgezet of opgeheven. Ook heeft de bank een beroep gedaan op verjaring van de vordering. De commissie is van oordeel dat het beroep op verjaring van de bank slaagt. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) 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 broer van de consumenten (hierna: de erflater) is op 16 mei 2024 overleden. Volgens de verklaring van erfrecht van 21 juni 2024 zijn de consumenten de erfgenamen van de erflater en hebben zij ieder recht op 1/6^{e} deel van de nalatenschap. De consumenten kwamen bij het ruimen van de woning van de erflater een spaarbankboekje tegen.

2.2 Op 5 juni 1984 heeft de laatste bijschrijving plaatsgevonden op dit spaarbankboekje bij (de rechtsvoorganger van) de bank (hierna: de spaarrekening).

2.3 In augustus 2003 heeft de bank gecommuniceerd naar haar klanten dat het product van de spaarbankboekjes ophoudt te bestaan per 1 januari 2004. Dit heeft zij gedaan middels een nieuwsbrief en een advertentie in een landelijk dagblad.

2.4 In oktober 2024 hebben de consumenten contact opgenomen met de bank en verzocht om het saldo op de spaarrekening uit te betalen. Dit verzoek is door de bank afgewezen.

2.5 Na het doorlopen van de interne klachtprocedure bij de bank hebben de consumenten een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen dat de bank het saldo van € 1.725,- op de spaarrekening en € 75,- rente, dus in totaal € 1.800,- uitbetaalt dan wel een vergoeding betaalt uit coulance. De consumenten voeren daarvoor het volgende aan.

2.7 Op de bank rust een morele verplichting om het saldo op de spaarrekening uit te betalen. Dit houdt in dat de bank een financiële afspraak met een klant dient na te komen. Deze verplichting kan niet verjaren. Het uitbetalen van het saldo op de spaarrekening is het nakomen van deze morele verplichting.

2.8 Het saldo is ook niet eerder uitgekeerd, daarvan kunnen de consumenten in de administratie van de erflater ook niks terugvinden. Daarnaast wordt het in het fysieke spaarbankboekje geregistreerd als het saldo is opgenomen door de klant, dat is hier niet het geval.

Het verweer

2.9 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden € 1.800,- of een lager bedrag te betalen aan de consumenten. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden kan worden en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het beroep van de bank op verjaring slaagt

3.2 De bank doet een beroep op verjaring van de vordering van de consumenten.

Naar het oordeel van de commissie dient het beroep op verjaring, in lijn met eerdere uitspraken, gehonoreerd te worden.[1] Uit artikel 3:307 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat het recht om het saldo te claimen na verloop van 20 jaar verjaart.[2]

3.3 Voor het aanvangen van de verjaringstermijn dient gekeken te worden naar de laatste mutatie.[3] De bank heeft onweersproken gesteld dat in juni 1984 (dus 41 jaar geleden) de laatste mutatie ten behoeve van het spaarbankboekje heeft plaatsgevonden. Gelet hierop en omdat niet gebleken is dat de verjaring van de vordering van de consumenten sindsdien tijdig en rechtsgeldig is gestuit, is de vordering van de consumenten door verloop van meer dan 20 jaar verjaard. Dit volgt uit het hiervóór aangehaalde artikel 3:307 lid 2 BW in verbinding met het toepasselijke overgangsrecht in artikel 3:73 Overgangswet nieuw Burgerlijk Wetboek. Er zijn in dit geval geen andere feiten of omstandigheden die maken dat de bank geen beroep op verjaring toekomt, zoals door de consumenten wordt betoogd.

3.4 Concluderend is de commissie van oordeel dat de vordering van de consumenten op grond van artikel 3:307 lid 2 BW is verjaard. Over de gevorderde vergoeding op grond van coulance overweegt de commissie dat een vordering op deze grond niet rechtens afdwingbaar is. Daarom kan de bank ook op deze grond niet gehouden worden tot een vergoeding. De vordering wordt daarom afgewezen.

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..

[1] Vergelijk GC Kifid nrs. 2014-370, 2017-469, 2019-942, 2020-684, 2021-0202, 2021-0693, 2022-0055, 2022-0303 en 2022-0450. Deze zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] De bepaling uit het BW staat opgenomen in de bijlage.
[3] Vergelijk GC Kifid nrs. 2020-684, 2021-0202 en 2021-0693 en 2021-0928.

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

Burgerlijk wetboek (BW)

Artikel 3:307 lid 2

(...)
2. In geval van een verbintenis tot nakoming na onbepaalde tijd loopt de in lid bedoelde termijn pas van de aanvang van de dag, volgende op die waartegen de schuldeiser heeft medegedeeld tot opeising over te gaan, en verjaart de in lid 1 bedoelde rechtsvordering in elk geval door verloop van twintig jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waartegen de opeising, zonodig na opzegging door de schuldeiser, op zijn vroegst mogelijk was.

Overgangswet nieuw Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:73

1. Indien de wet een verjarings- of vervaltermijn op een jaar of langer stelt, en die termijn overeenkomstig het in de wet bepaalde vóór het tijdstip van haar in werking treden aanvangt, dan is het in de wet bepaalde omtrent aanvang, duur en aard van die termijn tot een jaar na dat tijdstip niet van toepassing.
2. De nieuwe termijn wordt geacht niet vóór afloop van dat jaar te zijn voltooid