Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-072 d.d. 6 maart 2015
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Samenvatting

Wijziging van de tenaamstelling van een effectenrekening wegens echtscheiding. De consument stelt dat zij tijdens een gesprek met de bank ontoereikend is voorgelicht. Volgens de consument heeft de bank niet vermeld dat een door de rekeninghouder ondertekend formulier vereist was. Naar het oordeel van de Commissie is dit niet komen vast te staan, zodat de vordering op die grond niet kan worden toegewezen. Wel blijkt uit de stukken dat de bank enkele jaren na het genoemde gesprek niet voortvarend en niet adequaat heeft gereageerd op vragen van de consument. Op grond van dit laatste dient de bank naar redelijkheid en billijkheid een vergoeding van € 200 te betalen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de bank.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening,
- de brief met bijlagen van consument van 25 april 2014,
- het ingevulde klachtformulier,
- het verweerschrift,
- de repliek en
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden. Verder stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van het reglement (oud).

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft op 23 juni 2010 een telefoongesprek gevoerd met de *servicedesk scheiden* van de bank. Aanleiding daarvoor was dat consument en haar echtgenoot binnenkort zouden scheiden. In het kader daarvan was afgesproken dat de effectenrekening die haar toenmalige echtgenoot bij de bank aanhield (hierna: de effectenrekening) op naam van consument zou komen te staan. Tijdens het telefoongesprek heeft consument daarom aan de bank gevraagd hoe zij de effectenrekening op haar naam kon zetten.

2.2 Op 11 juli 2012 hebben consument en haar ex-echtgenoot een echtscheidingsconvenant ondertekend. Over de effectenrekening wordt daarin het volgende bepaald:

"(…)
2.2 De huwelijksgemeenschap was op de peildatum samengesteld als volgt:
Activa
(…)
waarde effecten ING € 1.949,06
(…)
2.3 Aan de vrouw worden toegedeeld de navolgende activa:
(…)
waarde effecten ING € 1.949,06
(…)"

2.3 Op 13 juli 2013 heeft consument aan de bank gemaild:

"(…) Op 23 juni 2010 heb ik telefonisch contact gehad met de service desk scheiden ivm de vraag op welke wijze de aandelen die op naam van mijn man stonden bij echtscheiding overgeschreven zouden kunnen worden op mijn naam. Ik heb toen te horen gekregen dat in het echtscheidingsconvenant dient te komen staan dat ik de aandelen overneem. Dat is aldus gebeurd. Nadat het convenant was ondertekend heb ik van de ING te horen gekregen dat daarnaast een handtekening van mijn ex-echtgenoot nodig is om eea te regelen. Ik heb geprobeerd deze te verkrijgen. Helaas is hij niet bereid hier aan mee te werken. Gezien het feit dat ik onjuist ben voorgelicht verzoek ik u de aandelen niettemin op mijn naam te willen zetten. Wellicht kunt u mij laten weten op welke wijze ik het ondertekende convenant aan u kan mailen, zodat u eea in gang kunt zetten. (…)"

2.4 Deze e-mail van consument is op 16 juli 2013 beantwoord door de afdeling klantenservice van de bank:

"(…) In uw e-mail geeft u aan dat u aandelen wilt laten overboeken die ten tijde van uw scheiding op naam van uw man stonden. U heeft een echtscheidingsconvenant en wilt dit naar ons sturen, zodat de aandelen op basis hiervan overgeboekt kunnen worden (…)
Wij verzoeken u voor uw vraag telefonisch contact op te nemen met onze afdeling Servicedesk Scheiden. (…)"

2.5 Naar aanleiding van deze e-mail heeft consument de servicedesk scheiden van de bank gebeld. De medewerker van de servicedesk scheiden heeft consument gezegd dat hij deze kwestie niet kon oplossen, maar dat hij wel bereid was de stukken door te sturen naar de afdeling juridische zaken. Vervolgens, op 8 augustus 2013, heeft de afdeling klantenservice van de bank aan consument geschreven:

"(…) In het telefoongesprek van 30 juli 2013 heeft u ons gevraagd op basis van het echtscheidingsconvenant de effecten over te boeken van uw ex-man naar u. Helaas kunnen wij niet aan uw verzoek voldoen. (…)
Het echtscheidingsconvenant bevat afspraken tussen de ex-echtgenoten. De destijds aangegane overeenkomsten moet u samen wijzigen en/of opzeggen. Op basis van het echtscheidingsconvenant kan ING de effecten niet overboeken van uw ex-man naar u. Om de effecten over te boeken hebben wij een getekend verzoek van uw ex-man nodig. (…)"

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld:
(a) tot het openen van een effectenrekening op naam van consument met daarop aandelen gelijkwaardig aan de aandelen op de effectenrekening die haar ex-echtgenoot bij de bank aanhoudt, en
(b) tot het betalen van een bedrag van € 500 als vergoeding voor de aan de procedure bij Kifid bestede tijd en een bedrag van € 500 aan smartengeld.
3.2 Aan deze vordering legt consument ten grondslag dat de bank haar ontoereikend heeft voorgelicht over de vereisten die in geval van echtscheiding gelden voor het veranderen van de tenaamstelling van een effectenrekening.
3.3 De bank heeft de stellingen van consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Naar de kern genomen gaat dit geschil over de vraag of consument door de bank ontoereikend is voorgelicht over de manier waarop de tenaamstelling van de effectenrekening kon worden gewijzigd.
4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat consument op 23 juni 2010 navraag heeft gedaan bij de bank naar de wijze waarop de effectenrekening op haar naam kon worden gesteld. Wel verschillen partijen van standpunt over de vraag wat tijdens dit gesprek door de bank is medegedeeld. Volgens consument is gezegd dat dit kon worden bewerkstelligd door middel van een echtscheidingsconvenant en heeft de bank er niet op gewezen dat daarvoor ook een door haar toenmalige echtgenoot ondertekend formulier vereist was. De bank betwist dit; zij voert aan dat dit gesprek in 2010 heeft plaatsgevonden, dat een opname van het genoemde gesprek wegens het tijdsverloop niet meer voorhanden is, dat navraag bij de betrokken medewerkers van de bank evenmin precieze gegevens oplevert en dat daardoor niet meer met zekerheid is vast te stellen wat tijdens dit gesprek aan consument is gezegd.
4.3 Nu consument en de bank van standpunt verschillen over hetgeen de bank tijdens het gesprek van 23 juni 2010 heeft medegedeeld, kan de Commissie niet uitmaken wie van beiden daarin gelijk heeft, omdat aan het woord van de ene partij niet méér geloof gehecht kan worden dan aan het woord van de andere. In het dossier zijn onvoldoende specifieke aanwijzingen te vinden voor het standpunt van een van beide partijen. In een dergelijk geval, waarin de stellingen van partijen over de gang van zaken uiteenlopen en bewijs voor de stellingen van de consument ontbreekt, kan de klacht van de consument – op wie in deze zaak de bewijslast rust – niet gegrond worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van een consument minder geloof verdient dan dat van de bank, maar op de omstandigheid dat de Commissie alleen op grond van vaststaande feiten tot het oordeel kan komen dat de bank consument ontoereikend heeft voorgelicht. Het voorgaande brengt mee dat niet is komen vast te staan dat de bank consument ontoereikend heeft voorgelicht en dat de vordering op die grond niet kan worden toegewezen.

4.4 De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat het geschil tussen partijen ook is veroorzaakt door de wijze waarop consument is bejegend. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de bank niet voortvarend en niet adequaat op de vragen van consument heeft gereageerd; consument is in 2013, toen bleek dat haar ex-echtgenoot niet meewerkte aan de wijziging van de tenaamstelling, enkele malen naar een andere afdeling van de bank verwezen zonder dat haar vraag meteen werd beantwoord. Als gevolg daarvan was consument genoodzaakt extra tijd en moeite te investeren om alsnog duidelijkheid te verkrijgen over haar vraag. Gelet daarop bepaalt de Commissie dat de bank naar redelijkheid en billijkheid een vergoeding van € 200 dient te betalen.
4.5 Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

(a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan consument een bedrag van € 200 vergoedt; en
(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.