Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0680

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2024
Klacht van	De klager
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klager stelt dat de bank hem ten onrechte aanmerkt als mederekeninghouder van een rekening. Nu klager ontkent dat hij mederekeninghouder is, is het naar het oordeel van de commissie aan de bank om te bewijzen dat de bank een overeenkomst heeft gesloten met klager over de rekening. De bank is er niet in geslaagd om dit bewijs te leveren. De bank moet dan ook de tenaamstelling van de rekening zodanig wijzigen dat de rekening niet meer op naam van klager staat. De bank hoeft de gevorderde schadevergoeding echter niet te betalen.

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 klager; 2) de aanvullende stukken van klager; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van klager; 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 Klager 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 Klager en de broer van klager, [naam broer] (hierna: de broer), staan aangemerkt als rekeninghouders van een rekening bij de bank met nummer NL [rekeningnummer] (hierna: de rekening). De rekening is geopend in juni 1996. Als adres van de rekening staat in de bankadministratie opgenomen [adres en plaats], het adres van wijlen de ouders van klager.

2.2 In september 2022 heeft klager contact opgenomen met de bank over de rekening. Klager heeft verzocht om de tenaamstelling van de rekening zodanig te wijzigen dat de rekening niet meer op zijn naam staat. De bank heeft klager vervolgens een overeenkomst toegestuurd zodat de tenaamstelling van de rekening kon worden gewijzigd na ondertekening van die overeenkomst door klager en de broer.

2.3 Daarna heeft klager bij de bank aangegeven dat hij niets weet van zijn betrokkenheid bij de rekening. Hij heeft de bank gevraagd wanneer de rekening mede op zijn naam is gezet en of daarvan documenten beschikbaar zijn. De bank heeft daarop geantwoord dat er geen documenten in de administratie van de bank beschikbaar zijn in verband met de opening van de rekening.

2.4 In reactie daarop heeft klager de bank laten weten dat hij de wijziging van de tenaamstelling van de rekening niet meer wil regelen door het tekenen van de door de bank toegezonden overeenkomst. Hij heeft de bank onder meer geschreven:

> *"In een geschil met de Nederlandse Belastingdienst over mijn fiscale status wierp de Belastingdienst o.a. op dat de rekening hier in dispuut van mij was. Bij de rechter heb ik dit ontkent. Gelet op bovenstaande en de inhoud van de onderstaande mails ben ik die mening nog steeds toegedaan. Ik ga dus ook niet meer een overeenkomst tot naamwijziging tekenen want dat zou een soort schuldbetekenis betekenen."*

2.5 Op 13 maart 2023 heeft de bank de klacht van klager over de tenaamstelling van de rekening afgewezen. Op 9 mei 2023 heeft klager op die afwijzing gereageerd. In die reactie stelt klager dat er sprake is van een identiteitsverwisseling en dat de rekening ten onrechte op zijn naam staat. Ook stelt klager in die reactie het volgende voor:

> *"De oplossing zou dan kunnen zijn dat wij een overeenkomst tot doorhaling van mijn naam maken met een duidelijke omschrijving van de context van de identiteitsverwisseling."*

2.6 Vervolgens heeft de bank op 28 juni 2023 de klacht opnieuw afgewezen, waarna klager een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 Klager vordert – zo begrijpt de commissie - dat de bank wordt geboden om de tenaamstelling van de rekening zodanig te wijzigen dat de rekening niet meer op naam van klager staat. Daarnaast vordert klager een schadevergoeding van € 1.000,-. Klager legt aan zijn vorderingen – kort weergegeven – het volgende ten grondslag.

2.8 De bank merkt klager ten onrechte aan als mederekeninghouder van de rekening. Klager heeft de rekening niet (mede) geopend. Uit rekeningafschriften die de broer heeft bewaard volgt dat de rekening bij de opening op naam van fam. [naam] stond, per adres [naam klager en naam broer en adres en plaats].

In mei 1999 is de tenaamstelling gewijzigd naar [naam broer en naam klager]. Vervolgens is in juli 2014 de tenaamstelling gewijzigd naar [naam broer en naam klager]. De toevoeging van de initialen [initialen] is door de bank gedaan. De rekening is dus in juli 2014 ten onrechte door de bank op naam van klager gezet. Er is duidelijk sprake van een identiteitsverwisseling. Het ligt meer voor de hand dat de zus van klager, [naam 2], of de andere broer van klager, [naam 3], de rekening mede hebben geopend. Daarnaast woont klager sinds 1990 onafgebroken in het buitenland. Hij woont sinds 1978 niet meer op het adres [adres en plaats]. Hij heeft nooit afschriften of post in verband met de rekening ontvangen.

2.9 De rekening wordt gebruikt om de pachtinkomsten van de woning op het adres [adres en plaats] te ontvangen en te verdelen. Klager heeft voor het eerst in 2020 gezien dat de rekening kennelijk op zijn naam stond op het moment dat hij problemen aan de orde stelde met de pachtbetalingen en de rekening mocht inzien. Vanaf de rekening zijn bedragen overgeboekt op de rekening van klager bij ING Bank N.V. (hierna: ING). De stellingen van de bank dat klager bij het ontvangen van deze overboekingen de volledige tenaamstelling van de rekening kon zien en dat klager daardoor eerder moet hebben geweten dat de rekening op zijn naam staat, bestrijdt klager. Klager heeft daar niet naar gekeken. Daarbij is op de afschriften van zijn rekening bij ING niet de volledige tenaamstelling van de rekening te zien. Verder heeft de bank in 28 jaar geen identiteitscontrole gedaan in verband met de rekening. De bank doet echter in februari 2024 wel een identiteitscontrole nadat klager zijn klacht heeft ingediend bij Kifid. Klager vordert een vergoeding van € 1.000,- voor het vele (schrijf)werk dat hij aan de zaak heeft gehad.

Het verweer

2.10 De bank heeft – kort weergegeven - de volgende verweren gevoerd.

2.11 Klager heeft geen belang meer bij zijn klacht. Dit belang is weggenomen door het voorstel dat de bank tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft gedaan ter oplossing van de klacht. Het voorstel dat de bank heeft gedaan is immers precies de oplossing die klager zelf heeft voorgesteld in zijn brief van 9 mei 2023 (zie 2.5). De bank is bereid om in een vaststellingsovereenkomst op te nemen dat partijen over de feiten van mening verschillen en dat klager en de broer een wijzigingsovereenkomst moeten tekenen om de tenaamstelling te wijzigen. Daarmee heeft klager geen belang deze klacht voort te zetten. Zeker ook gezien het feit dat van een schadevergoeding geen sprake kan zijn.

2.12 De tenaamstelling van de rekening is juist en van een identiteitsverwisseling is geen sprake. In de administratie van de bank zijn geen stukken meer te vinden uit de periode van de opening van de rekening. Vast staat evenwel dat de bank niet uit eigen beweging een rekening opent. Daarvoor is altijd de medewerking nodig van de betreffende rekeninghouders. Uit de administratie van de bank blijkt dat klager en de broer vanaf 1996 rekeninghouders van de rekening zijn geweest. Er is nooit een wijziging in de tenaamstelling doorgevoerd.

De administratie van de bank strekt volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden tot volledig bewijs, behoudens door klager te leveren tegenbewijs. Dergelijk tegenbewijs is door klager niet geleverd.

2.13 Nu de rekening sinds de opening ervan in 1996 op naam van klager en de broer staat, is het aan hen beiden om de bank de opdracht te geven om klager als rekeninghouder te schrappen. Het is niet aan de bank om naar eigen goeddunken de tenaamstelling van een rekening te wijzigen. De bank kan dan ook geen verwijt gemaakt worden en is daarmee niet verplicht om enige vergoeding aan klager te voldoen. Bovendien is van schade aan de zijde van klager geen sprake.

2.14 Verder heeft klager zijn klachtplicht geschonden door pas naar eigen zeggen twee jaar nadat hij in 2020 constateerde dat hij mederekeninghouder was bij de bank aan de bel te trekken. Dit staat overigens nog los van het standpunt van de bank dat klager eerder moet hebben geweten dat hij mederekeninghouder is. Er zijn vanaf de rekening namelijk overboekingen gedaan naar de rekening van klager bij ING en bij het ontvangen van deze overboekingen kon klager de volledige tenaamstelling zien.

2.15 Door het te late beklag is de bank ernstig in haar belangen geschaad. Het is inmiddels bijna 28 jaar geleden dat de rekening is geopend. Dat de administratieve documenten ontbreken kan de bank moeilijk verweten worden. Had klager eerder aan de bel getrokken, dan had de bank duidelijker kunnen verklaren. Nu de klachtplicht is geschonden moet ook om die reden de vordering van klager afgewezen worden.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de tenaamstelling van de rekening moet wijzigen en of de bank een schadevergoeding van € 1.000,- moet betalen.

Klager heeft belang bij zijn vorderingen

3.2 De bank heeft aangevoerd dat klager geen belang heeft bij zijn klacht vanwege het voorstel dat de bank tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft gedaan ter oplossing van de klacht. Dit verweer slaagt niet. Het voorstel dat de bank tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft gedaan komt namelijk niet volledig tegemoet aan de vorderingen van klager. Dit betekent dat de commissie hierna zal beoordelen of de bank de tenaamstelling van de rekening moet wijzigen (zonder dat klager en de broer hiervoor een overeenkomst moeten tekenen) en of de bank een schadevergoeding van € 1.000,- moet betalen.

De bank moet de tenaamstelling van de rekening wijzigen

3.3 De bank stelt dat klager in 1996 de rekening mede heeft geopend.

Omdat klager ontkent dat hij mederekeninghouder van de rekening is, is het aan de bank om te bewijzen dat zij een overeenkomst met klager heeft gesloten over de rekening. De bank is hierin niet geslaagd. De bank heeft geen documenten meer voorhanden rondom de opening van de rekening. De bank heeft verder niet op een andere manier bewezen dat zij en klager een overeenkomst over de rekening hebben gesloten. Dat klager in de bank-administratie staat opgenomen als rekeninghouder van de rekening is op zichzelf onvoldoende bewijs. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de bank en klager een overeenkomst met betrekking tot de rekening hebben gesloten.

3.4 De omstandigheid dat klager mogelijk eerder dan in 2020 op een rekeningafschrift van zijn rekening bij ING heeft kunnen zien dat de rekening op zijn naam stond en klager niet eerder heeft laten weten aan de bank dat de tenaamstelling van de rekening niet klopte, is onvoldoende om tot een ander oordeel te komen.

3.5 De bank heeft aangevoerd dat volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt, behoudens door klager te leveren tegenbewijs. Dit verweer slaagt niet. Nu niet is gebleken dat klager en de bank een overeenkomst hebben gesloten over de rekening, is artikel 18 Algemene Bankvoorwaarden in dit geschil over de rekening niet van toepassing.

3.6 De bank heeft verder aangevoerd dat klager zijn klachtplicht heeft geschonden. Ook dit verweer slaagt niet. De klachtplicht van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek[1] houdt in dat een schuldeiser geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd. In deze zaak is de klachtplicht niet van toepassing aangezien klager niet klaagt over een gebrek in een overeengekomen prestatie.

3.7 De conclusie is dat niet is gebleken dat de bank en klager een overeenkomst hebben gesloten met betrekking tot deze rekening. De bank moet daarom de tenaamstelling van de rekening zodanig wijzigen dat de rekening niet meer op naam van klager staat.

De bank hoeft geen schadevergoeding aan klager te betalen

3.8 Klager vordert een vergoeding van € 1.000,- voor het vele (schrijf)werk dat hij aan de zaak heeft gehad. Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding van bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[2]

---

[1] De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0671 en 2022-0264, te vinden op www.kifid.nl.

Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als klager aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar dat is in dit geval niet komen vast te staan.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de tenaamstelling van de rekening zodanig moet wijzigen dat de rekening niet meer op naam van klager staat, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- wijst het anders of meer 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 2022, 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

Artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.