Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-035
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 maart 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 januari 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De ex-echtgenoot van Consument heeft zonder haar medeweten twee en/of betaalrekeningen beëindigd. De Commissie oordeelt dat de ex-echtgenote de rekeningen mocht beëindigen overeenkomstig de algemene voorwaarden. De voorwaarden zijn voldoende duidelijk. De vordering tot aanpassing van de algemene voorwaarden wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een eigen betaalrekening bij de Bank. Daarnaast hebben Consument en haar (inmiddels) ex-echtgenoot op enig moment twee en/of betaalrekeningen (hierna: de En/of Betaalrekening dan wel de En/of Betaalrekeningen) bij de Bank geopend. Op deze En/of Betaalrekeningen zijn onder andere de '*Voorwaarden En/of Betaalrekening*' (hierna: 'de Voorwaarden") van toepassing. Hierin is voor zover relevant het volgende bepaald:

3 Een opdracht geven

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

3.2 De 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 een derde.
- U wilt iemand machtigen voor de En/of Betaalrekening. Of u wilt zo'n machtiging intrekken.
- Als de ING dit in andere gevallen nodig acht.

2.2 Op 20 oktober 2014 heeft de ex-echtgenoot via internetbankieren verzocht om de En/of Betaalrekening eindigend op 690 te beëindigen. Dit verzoek is op 28 oktober 2014 geëffectueerd en de Bank heeft het resterende saldo van € 9,02 naar de betaalrekening van de ex-echtgenoot geboekt. Het beëindigen van deze En/of Betaalrekening is schriftelijk aan de ex-echtgenoot en Consument bevestigd.

2.3 Naar aanleiding van het beëindigen van deze En/of Betaalrekening heeft Consument contact opgenomen met de Bank. Consument heeft de Bank verzocht om haar te informeren over het moment dat de Bank een verzoek krijgt om een En/of Betaalrekening te beëindigen.

2.4 Op 20 augustus 2015 heeft de ex-echtgenoot via internetbankieren verzocht om de tweede En/of Betaalrekening eindigend op 453 te beëindigen. Dit verzoek is op 20 augustus 2015 geëffectueerd en de Bank heeft het restantsaldo van € 7,61 overgeboekt naar de betaalrekening van de ex-echtgenoot. Het beëindigen van de tweede En/of Betaalrekening is schriftelijk aan de ex-echtgenoot en Consument bevestigd.

2.5 Op 24 augustus 2015 heeft Consument naar aanleiding van de beëindiging van de En/of Betaalrekening een e-mailbericht aan de Bank gestuurd. De Bank heeft hierop op 25 augustus 2015 gereageerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Ter zitting heeft Consument haar oorspronkelijke vordering tot vergoeding van schade gewijzigd. Consument vordert dat de Bank de Voorwaarden met betrekking tot de beëindiging van een En/of Betaalrekening aanpast, te weten dat voor het beëindigen van een dergelijke rekening de toestemming van beide rekeninghouders is vereist.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De ex-echtgenoot heeft in 2014 en 2015 de En/of Betaalrekeningen zonder toestemming van Consument kunnen opzeggen. Dit is niet wenselijk en kan tot fraude leiden.
- De klantenservice van de Bank heeft Consument van tegenstrijdige informatie voorzien en ook de bejegening was onvriendelijk. Tevens was de klachtafhandeling zeer bureaucratisch en klantonvriendelijk.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft niet tijdig geklaagd nu zij pas op 2 februari 2017 is teruggekomen op de reactie van de Bank van 25 augustus 2015. Ze heeft zich niet gehouden aan de klachttermijnen die partijen zijn overeengekomen.
- Op grond van artikel 3 van de Voorwaarden is niet overeengekomen dat beide rekeninghouders samen opdracht moeten geven voor het beëindigen van een En/of Betaalrekening. Dit betekent dat de ex-echtgenoot de En/of Betaalrekeningen mocht beëindigen. Door gezamenlijk een En/of Betaalrekening te openen, hebben Consument en haar (ex-)echtgenoot elkaar indertijd over en weer de bevoegdheid gegeven om over de En/of Betaalrekening te beschikken en ieder van hen kan daarmee zelfstandig handelingen met betrekking tot de En/of Betaalrekening verrichten.
- De Bank heeft de klacht van Consument serieus genomen en tijdens de klachtprocedure alles (opnieuw) onderzocht. Het was niet de bedoeling om een muur voor Consument op te werpen. Wanneer Consument dat wenst, zijn papieren afschriften van de En/of Betaalrekeningen beschikbaar.

4. Beoordeling

4.1 Ter zitting heeft de Bank haar verweer, inhoudende dat Consument niet tijdig heeft geklaagd, ingetrokken.

4.2 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of de En/of Betaalrekeningen op verzoek van de ex-echtgenoot, zonder toestemming van Consument, mochten worden beëindigd door de Bank.

4.3 De Commissie stelt vast dat op grond van artikel 3 van de Voorwaarden niet is vereist dat beide rekeninghouders toestemming dienen te geven voor het beëindigen van een En/of Betaalrekening. De bewoordingen van voorgenoemde bepaling zijn voldoende duidelijk. Dit betekent dat de Bank de En/of Betaalrekeningen op verzoek van de ex-echtgenoot en zonder toestemming van Consument op grond van de Voorwaarden heeft mogen beëindigen.

4.4 Voorts dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de Bank uit het oogpunt van haar zorgplicht bij de beëindiging van de En/of Betaalrekeningen de toestemming van beide rekeninghouders had moeten eisen. De Commissie stelt voorop dat hier wettelijk niets over is geregeld. Het behoort derhalve tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen hoe een En/of Betaalrekening kan worden beëindigd. De Bank mag zich derhalve op het standpunt stellen dat één van de twee rekeninghouders een En/of Betaalrekening kan beëindigen. Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank in het onderhavige geval gebruik heeft gemaakt van deze bevoegdheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek).

4.5 De Bank heeft ter zitting nader toegelicht dat door samen de En/of Betaalrekening te openen, Consument en haar ex-echtgenoot elkaar over en weer de bevoegdheid hebben gegeven om over de En/of Betaalrekening te beschikken.

Om die reden zijn voor het openen van een En/of Betaalrekening twee handtekeningen nodig. Want daarna kan ieder zelfstandig handelingen met betrekking tot de En/of Betaalrekening verrichten, waaronder ook het beëindigen van de En/of Betaalrekening. Op grond van artikel 3 van de Voorwaarden is Consument overeengekomen dat beide rekeninghouders zelfstandig over het saldo van de En/of Betaalrekeningen kunnen beschikken. Slechts in uitzonderlijke gevallen is een gezamenlijke opdracht vereist, dat zijn de gevallen genoemd in artikel 3 van de Voorwaarden. De Commissie volgt de Bank in deze toelichting en is van oordeel dat artikel 3 van de Voorwaarden voldoende duidelijk is. Consument kan ook na beëindiging van de En/of Betaalrekeningen bankafschriften bij de Bank opvragen om zo inzage te krijgen in het verloop van de En/of Betaalrekeningen.

4.6 Met betrekking tot de klacht over de klantenservice en de klachtafhandeling merkt de Commissie het volgende op. Naar het oordeel van de Commissie mag van een bank worden verwacht dat zij haar klanten juist en volledig informeert. Hoewel het door Consument wellicht anders is ervaren, is de Commissie van oordeel dat de Bank gedurende de klachtprocedure zich voldoende heeft ingespannen.

4.7 Gelet op het voorgaande kan de Bank niet worden verplicht om haar Voorwaarden aan te passen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.