Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1102
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft met haar (inmiddels ex)-partner een hypothecaire geldlening en een flexibel hypotheek krediet afgesloten bij de Bank. De maandelijkse lasten worden afgeschreven van een privérekening op naam van Consument en haar ex-partner. In 2013 is Consument gescheiden van haar ex-partner. Op 16 september 2016 is de bankpas van Consument, behorende bij de gezamenlijke privérekening geblokkeerd zonder toestemming van Consument. Op verzoek van de ex-partner is door de Bank een adreswijziging doorgevoerd op 9 januari 2017, eveneens zonder toestemming van Consument. Consument klaagt dat de Bank wijzigingen heeft doorgevoerd zonder haar medewerking en vordert vergoeding van de schade die zij als gevolg hiervan heeft geleden. De Commissie is van oordeel dat Consument haar stellingen onvoldoende heeft onderbouwd, zodat de vorderingen van Consument niet kunnen worden toegewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft met haar (inmiddels ex)-partner in 1998 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De hypothecaire geldlening bestaat sinds mei 2012 uit drie leningdelen, te weten een meegroeihypotheek en twee aflossingsvrije leningdelen. Aan de meegroeihypotheek was een meegroeiverzekering gekoppeld.

Naast de hypothecaire geldlening heeft Consument bij de Bank een flexibel hypotheek krediet afgesloten dat op naam staat van Consument en haar ex-partner. De maandelijkse lasten van beide leningen worden afgeschreven van een privérekening bij de Bank die op naam staat van Consument en haar ex-partner. Aan de privérekening is een bankpas gekoppeld die in het bezit was van Consument.

2.2 Consument en haar ex-partner zijn in 2013 gescheiden. De hypothecaire geldlening is op naam van Consument en haar ex-partner blijven staan.

2.3 De aan de privérekening gekoppelde bankpas van Consument is op 16 september 2016 geblokkeerd zonder toestemming van Consument.

2.4 Op 9 januari 2017 heeft de ex-partner van Consument een adreswijziging doorgegeven aan de Bank. Vanaf dat moment is correspondentie over de bankzaken van Consument en haar ex-partner naar het adres van de ex-partner van Consument gestuurd. Het betreft maandelijkse rekeningafschriften van het flexibel hypotheek krediet, rekeningafschriften van de gekoppelde privérekening en financieel jaaroverzichten. Tot 9 januari 2017 is correspondentie naar het adres van Consument gestuurd.

2.5 De meegroeiverzekering die gekoppeld was aan de meegroeihypotheek is op 21 januari 2019 tot uitkering gekomen. Bij brief van 21 november 2018 zijn Consument en haar ex-partner ermee akkoord gegaan dat de opgebouwde waarde wordt afgelost op de meegroei-hypotheek. De hypothecaire inschrijving die betrekking heeft op de meegroeihypotheek is vervolgens geroyeerd. De hypothecaire geldlening bestaat sindsdien nog uit twee aflossingsvrije leningdelen.

De klacht en vordering

2.6 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst door haar bankpas te blokkeren en de adreswijziging van 9 januari 2017 door te voeren zonder daarbij ook toestemming van Consument te vragen. Vanwege de verslechterde relatie met haar ex-partner vreest Consument dat naast deze adreswijzigingen meerdere wijzigingen zijn doorgevoerd zonder haar medeweten. Zij verzoekt de Bank hierover duidelijkheid te verschaffen. Consument stelt dat zij hierdoor mogelijk financiële schade zal lopen. Daarnaast heeft zij door alle stress immateriële schade geleden.

2.7 Consument vordert medewerking van de Bank door haar alle administratie te verschaffen met betrekking tot haar bankzaken. Consument vordert daarnaast vergoeding van een bedrag van € 50.000,- aan schade in verband met de kosten die zij zal moeten maken door wijzigingen die haar ex-partner heeft kunnen doorvoeren, alsmede vergoeding van een bedrag van € 70.000,- aan immateriële schade.

Het verweer

2.8 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst(en) met Consument en als gevolg daarvan de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet verplicht is de door Consument gevorderde schade te vergoeden en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen staat vast dat de adreswijziging van 9 januari 2017 door de Bank is doorgevoerd zonder dat daarvoor ook toestemming is gevraagd van Consument. De Bank heeft erkend dat de adreswijziging niet volgens de normale procedure is behandeld en dat zij hiermee een fout heeft gemaakt. De schade die Consument hierdoor heeft geleden komt in beginsel voor vergoeding in aanmerking. Consument heeft echter niet voldoende onderbouwd dat zij hierdoor schade heeft geleden en waar die schade dan uit bestaat. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de Bank haar bankpas niet had mogen blokkeren overweegt de Commissie het volgende. Consument heeft haar stelling dat een handtekening van beide rekeninghouders vereist is voor het blokkeren van de bankpas niet nader onderbouwd. Ook daarbij heeft zij niet onderbouwd of aangetoond dat zij hierdoor schade heeft geleden. De vorderingen tot schadevergoeding van Consument worden daarom afgewezen.

3.3 Consument heeft verder gesteld dat zij vreest dat haar ex-partner andere wijzigingen heeft kunnen doorvoeren waardoor zij in de toekomst mogelijk schade zal lijden. De Bank heeft aangegeven dat zij geen wijzigingen of andere zaken heeft kunnen vinden die tot schade kunnen lijden bij Consument. Consument heeft verder niet onderbouwd om wat voor wijzigingen het gaat en voor welke schade zij dan bang is. De Commissie overweegt verder dat de Bank terecht heeft opgemerkt dat zij buiten de verhouding tussen Consument en haar ex-partner staat. Het is aan Consument en haar ex-partner om onderlinge problemen op te lossen. De Bank kan daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden. Ook dit klacht-onderdeel kan niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van Consument.

3.4 De Commissie merkt ten slotte op dat het haar is gebleken dat het doel van de klacht van Consument vooral is geweest om documenten te verkrijgen van de Bank die betrekking hebben op haar bankzaken, zodat zij hierover meer duidelijkheid krijgt. De Bank heeft Consument gepoogd hierbij te helpen door een overzicht te geven van alle bankzaken die zij bij de Bank heeft lopen.

De Bank heeft zich daarnaast bereid getoond Consument te helpen indien zij duidelijk kan aangeven welke documentatie zij wenst te verkrijgen. Het ligt op de weg van Consument om hierover contact op te nemen met de Bank. De Commissie gaat er hiermee vanuit dat Consument op dit onderdeel van de klacht bereikt heeft wat ze wilde.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.