Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-864
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gevorderd dat hem rekeninginformatie wordt verstrekt. De Commissie is van oordeel dat van de Bank gelet op de geldende bewaartermijnen niet meer informatie kan worden verwacht dan zij reeds verstrekt heeft. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is executeur van de nalatenschap van zijn ouders. De langstlevende ouder is in 2012 overleden. Zij liet 11 kinderen na.

2.2 Sinds 2012 heeft Consument informatieverzoeken gestuurd aan de Bank met betrekking tot rekeningen die op naam van zijn ouders stonden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank mededeelt wat er met het geld op de rekeningen van zijn ouders is gebeurd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat zijn ouders 21 rekeningen bij de Bank aanhielden, waarvan er 11 op naam van de kinderen waren afgesloten. Consument heeft het geschil daarbij toegespitst op vijf rekeningnummers, waarvan hij niet heeft kunnen achterhalen wie de rekeningen heeft beëindigd en waar het geld dat erop stond naartoe is gegaan. Dit betreft de rekeningen eindigend op de volgende nummers op naam van zijn overleden moeder:

[rekeningnummer 1] met een saldo van fl. 9.782,67
[rekeningnummer 2] met een saldo van fl. 727,88
[rekeningnummer 3] met een saldo van fl. 4.430,97
[rekeningnummer 4] met een saldo van € 16.975,97

En de volgende rekening op naam van de kinderen:
[rekeningnummer 5] met een saldo van € 50.852,01.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Voor zover Consument heeft geklaagd over de beëindiging van de niet in 3.2 opgesomde rekeningnummers die op naam van zijn ouders gesteld waren, heeft de Bank aangegeven dat zij daarover geen informatie in haar administratie heeft aangetroffen. Zij heeft Consument verzocht die rekeningnummers te benoemen, zodat de Bank op basis daarvan informatie kan verstrekken. Consument heeft die nadere informatie niet verstrekt. De Commissie is van oordeel dat zodoende niet is komen vast staan dat er ook andere rekeningnummers bestaan waarover de Bank gehouden zou kunnen worden informatie te verstrekken.

4.2 In haar verweerschrift heeft de Bank ten aanzien van de vijf in 3.2 genoemde rekeningen informatie verstrekt.

Daaruit blijkt dat de rekeningen eindigend op [rekeningnummer 1], [rekeningnummer 2] en [rekeningnummer 3] in spaarbankboekjes geregistreerde rekeningen betreffen, die in 1997 beëindigd zijn en dat het saldo daarvan overgemaakt is naar een spaarrekening op naam van de moeder. Die spaarrekening is de rekening [rekeningnummer 4]. Na het overlijden van de moeder is het saldo van die spaarrekening overgeheveld naar een rekening op naam van de erven, eindigend op [rekeningnummer 6]. Het saldo van de rekening [rekeningnummer 5] is na overlijden van de moeder eveneens overgemaakt naar de rekening eindigend op [rekeningnummer 6]. Rekening [rekeningnummer 6] is eind 2018 opgeheven en het saldo van die rekening is overgeboekt naar een rekening van Consument.

4.3 Consument heeft aangegeven dat de uitbetaling van de spaarbankboekjes niet is terug te vinden in de administratie en dat hij daarover nadere informatie wenst. De Bank heeft de uitbetaling en opheffing in 1997 onderbouwd met afschriften. Naar het oordeel van de Commissie kan van de Bank gelet op de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar (zie artikel 2:10 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek) niet in redelijkheid worden verlangd dat zij nog in staat is om aan te tonen welke procedure gevolgd is bij het uitkeren van de spaarbankboekjes. Zie daartoe ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2011-113.

4.4 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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 40 van het Reglement.