Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0875

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. De klacht van de consument is op grond van vraag 3 onder 5 van het reglement niet behandelbaar, omdat de consument en de bank afspraken hebben gemaakt (een akkoordverklaring tegen finale kwijting) om de klacht definitief op te lossen.

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 de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift inzake de behandelbaarheid van de bank; 4) de repliek inzake de behandelbaarheid van de consument en 5) de dupliek inzake de behandelbaarheid 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op enig moment hebben de ouders van de consument gezamenlijk een betaalrekening bij de bank afgesloten. Sinds april 2010 is de consument mederekeninghouder van deze betaalrekening. In [maand] 2010 is de vader van de consument overleden. De moeder van de consument is in [maand] 2021 overleden. Op het moment van overlijden had de moeder van de consument een openstaande lening bij de bank van € 31.765,-. Voor deze lening waren geen zekerheden gesteld. Daarnaast had de moeder van de consument een betaal- en spaarrekening bij de bank. De consument heeft de nalatenschap beneficiair aanvaard.

De consument heeft bij de bank aangegeven de erfkwestie te willen afronden en de betaalrekening en de spaarrekening te willen beëindigen. Voor de afwikkeling van deze kwestie heeft de consument zich laten bijstaan door een adviseur.

2.2 Door de complexiteit van deze zaak is er vertraging ontstaan in de afwikkeling van het verzoek van de consument om de bank- en spaarrekening te beëindigen. Uiteindelijk heeft de bank op 17 februari 2023 de consument via de adviseur van de consument een voorstel gedaan tegen finale kwijting. De bank heeft hierbij aangegeven dat indien de consument akkoord zou gaan met het voorstel, de bank een akkoordverklaring tegen finale kwijting (hierna: de akkoordverklaring) ter ondertekening rechtstreeks naar de consument zou versturen. De adviseur is met het voorstel akkoord gegaan. Daarnaast heeft hij in zijn reactie het volgende geschreven:

"Het zou de SNS ("het gaat jullie tenslotte om de mens en niet om het geld") hebben gesierd, als er behalve de excuses in alle soorten en maten ook enige tegemoetkoming in de extra - kosten zou hebben plaatsgevonden. U wijst dit af. Cliënte wil de verdere afhandeling hier niet van afhankelijk maken en verzoekt U, om een en ander zo spoedig mogelijk af te ronden, zodat zij het boek kan sluiten.

Na afronding zal zij de casus voorleggen aan het KIFID, om te zien, of zij op die manier wellicht enige genoegdoening kan krijgen voor de door haar gemaakte extra-kosten."

Op 21 februari 2023 heeft de bank de akkoordverklaring aan de consument verstuurd. In die brief stond het volgende:

"Om tot afwikkeling van uw klacht te komen is SNS Bank bereid met betrekking tot dit geschil eenmalig, uit coulance en tegen finale kwijting de saldi van spaarrekening […132] en betaalrekening […255] te benutten als gedeeltelijke aflossing op hypotheek […345]. De rest van de hypotheekschuld wordt vervolgens kwijtgescholden. Finale kwijting betekent dat deze klacht door beide partijen als definitief afgehandeld wordt beschouwd. Het voorstel is geldig tot 3 maart 2023." (…)

2.3 Per e-mail van 23 februari 2023 heeft de consument de op 23 februari 2023 ondertekende verklaring aan de bank geretourneerd. In haar e-mail schrijft de consument het volgende.

"Onderstaande de gevraagde formulieren. Ik ga er van uit dat hiermee dit dossier gesloten kan worden." (…)

2.4 Op 7 april 2023 heeft de consument geklaagd over de onzorgvuldige afwikkeling door de bank waardoor zij onnodig veel adviseurskosten heeft moeten maken en verzoekt zij om een tegemoetkoming in de kosten. De bank heeft op 15 mei 2023 het verzoek van de consument afgewezen.

2.5 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij in augustus 2023 een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over financiële afwikkeling door de bank van een erfkwestie. Zij stelt dat de bank zeer onzorgvuldig heeft gehandeld, waardoor zij onnodig veel adviseurskosten heeft moeten maken. Zij vordert een tegemoetkoming in de kosten. De consument stelt zich op het standpunt dat haar klacht behandelbaar is en voert daartoe het volgende aan.

- Op 17 februari 2023 heeft de adviseur van de consument aan de bank medegedeeld, dat zij akkoord zal gaan met verrekening, maar dat de zaak na afronding zou worden voorgelegd aan het Kifid, om een schadevergoeding te krijgen voor de onnodig door de bank veroorzaakte kosten.

- De consument stelt dat zij door de bank bewust op het verkeerde been is gezet, dat de bank haar heeft 'gepusht', om de akkoordverklaring te ondertekenen en daarmee haar 'in hun ogen lastige' adviseur bewust heeft gepasseerd.

- De klacht van de consument over de bank heeft niets te maken met de beneficiaire aanvaarding en het opheffen van een lopende rekening. De klacht gaat over de wijze waarop de bank deze zaak van afhandeling van de lening en de lopende rekeningen heeft aangepakt. De consument vindt het onbegrijpelijk dat de bank nu aangeeft dat dit geen financiële dienst is waarover bij Kifid geklaagd kan worden.

Het verweer

2.7 Alvorens inhoudelijk verweer te voeren heeft de bank op grond van vraag 36 onder3 van het reglement een verzoek bij Kifid ingediend eerst verweer te mogen voeren over de behandelbaarheid van de klacht. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft hiervoor toestemming gegeven. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 In deze zaak dient de commissie te beoordelen of de klacht behandelbaar is. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en licht dit als volgt toe.

3.2 Het toepasselijke reglement is het Reglement Geschillencommissie Kifid dat geldt vanaf 1 april 2022.

Volgens vraag 3 onder 5 behandelt Kifid een klacht van een consument niet als de consument al afspraken heeft gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is, allereerst omdat partijen zijn overeengekomen hoe de klacht zou worden afgedaan. De bank beroept zich in het kader hiervan op de brief van 21 februari 2023 (zie onder 2.2). Volgens de bank volgt uit deze brief dat door ondertekening van de akkoordverklaring de klacht als definitief afgehandeld kan worden beschouwd. Daarbij merkt de bank op dat van een adviseur mag worden verwacht dat hij weet wat finale kwijting inhoudt. Uit de e-mail van 23 februari 2023 (zie onder 2.3) blijkt dat de consument instemt met sluiten van het dossier.

3.4 Daarnaast verwijst de bank naar vraag 1 van het reglement en voert aan dat het in deze zaak gaat om het beneficiair aanvaarden van een nalatenschap en het verzoek een rekening op te heffen in verband met beneficiaire aanvaarding. Dit zijn geen financiële diensten waarover een consument kan klagen bij Kifid.

3.5 De consument stelt dat de klacht gaat over de lening en de lopende rekening van haar overleden moeder en de wijze waarop de bank de afwikkeling heeft aangepakt.

3.6 De commissie volgt de bank in haar stelling onder 3.3. De bank heeft voldoende onderbouwd dat in deze zaak sprake van een situatie zoals bedoeld in vraag 3 onder punt 5 van het reglement, waardoor de commissie niet bevoegd is de klacht inhoudelijk in behandeling te nemen. De klacht van de consument is daarom niet behandelbaar. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

3.7 De commissie is met de bank van oordeel dat de consument en de bank afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. De bank heeft aan de consument een aanbod gedaan ter definitieve afdoening van de zaak, derhalve tegen finale kwijting. De consument heeft door het ondertekenen van de verklaring dit aanbod aanvaard.

Nu de klacht op grond van het voorgaande reeds niet behandelbaar is, behoeven de overige door de bank gestelde gronden over de behandelbaarheid geen bespreking en komt de commissie niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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