Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0261

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	30 maart 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en zijn echtgenote, verder te noemen de consument
Tegen	BinckBank N.V., handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de volmachtverklaring

Samenvatting

Volmacht effectenrekening. De consument vordert herstel van de bij de voorganger verkregen rechten als gevolmachtigde. De commissie oordeelt dat het storten van geld op de rekening geen deel uitmaakt van de volmacht. Wel heeft de bank erkend dat voorganger voorheen toestond dat de consument rechtstreeks geld kon storten op de rekeningen van zijn kleinkinderen. Bij de transitie van de voorganger naar de bank is dit veranderd door een wijziging van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. De commissie is van oordeel dat deze wijziging in omvang van de dienstverlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

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 van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 februari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2], advocaat, en de heer [naam 3], kwaliteitsmanager.

1.3 De consument 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 In 2019 zijn bij BinckBank voor ieder van de twee kleindochters van de consument een beleggingsrekening geopend. De ouders van de twee kleindochters zijn als wettelijke vertegenwoordigers bevoegd tot de rekeningen. Zij hebben de consument een volmacht verleend om deze beleggingsrekeningen te beheren. Eind vorig jaar en begin dit jaar zijn twee kleinzonen geboren. Ook voor hen wil de consument een beleggingsrekening (laten) openen.

2.2 De volmacht verklaringen zijn op 25 november 2019 en 17 december 2018 vastgelegd en ondertekend. In de volmachtverklaring is het volgende bepaald: *"Met behulp van deze volmacht kunt u als rekeninghouder een ander machtigen om ten laste van uw rekening bij BinckBank transacties te verrichten en geld en Effecten over te boeken naar een door u aangemelde tegenrekening. Daarnaast kan de Gevolmachtigde enkele handelingen verrichten zoals het wijzigen van persoonlijke instellingen en het afsluiten van extra services"*. De opgegeven tegenrekeningen zijn van één van de ouders van de kleindochters.

2.3 Jaarlijks heeft de consument rechtstreeks € 500,- ingelegd op de rekeningen. Op 20 december 2021 heeft de consument eveneens € 500,- gestort op beide rekeningen. Van een van de rekeningen is het bedrag teruggestort op de rekening van de consument. Bij telefonische navraag bleef onduidelijk waarom het bedrag was teruggestort en werd de consument geadviseerd het bedrag via IDEAL te storten.

2.4 Op 23 december 2021 is het klantenbestand van BinckBank overgegaan naar de bank.

2.5 Op 24 december 2021 heeft de consument het bedrag van € 500,- gestort via IDEAL, maar ook dit bedrag werd teruggestort. Bij navraag is toegezegd dat de bank het zou onderzoeken.

2.6 Op 3 januari 2022 heeft de bank de consument bericht dat een rechtstreekse betaling op de rekening van zijn kleinkind niet meer mogelijk is. Alleen wettelijke vertegenwoordigers is toegestaan om geld te storten op de rekening van een minderjarige. De storting op de rekening van het andere kleinkind is per ongeluk uitgevoerd.

2.7 Op 3 januari 2022 heeft de consument zijn verbazing en ongenoegen geuit. Hij ziet graag dat hij als gemachtigde grootouder rechtstreeks geld kan storten en aandelen kan aankopen voor zijn kleinkinderen, zoals hij voorheen ook heeft kunnen doen. Hij benadrukt dat het hier niet om een criminele betaling of witwaspraktijk gaat.

2.8 Partijen zijn niet tot een vergelijk gekomen, wat heeft geleid tot deze klachtprocedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert van de bank dat zij de bij de voorganger van de bank verkregen 'rechten' als gevolmachtigde herstelt. Dit betekent dat de consument jaarlijks rechtstreeks een bedrag van € 500,- op de rekening van de kleinkinderen kan storten en de rekening mede kan beheren. Dit herstel van de overeenkomst en de bevoegdheden ziet de consument graag ook voor de nog te openen rekeningen voor zijn kleinzonen. Als de Geschillencommissie tot een ander besluit komt, vordert de consument dat de Geschillencommissie een oordeel velt over het huidige aanbod van de bank, namelijk een vergoeding van € 100,- per rekening ter compensatie voor het ongemak en het verhuizen van de drie rekeningen naar een andere bank. Hiertoe voert hij het volgende aan.

2.10 De consument vindt de route om toekomstige stortingen via de ouders te laten lopen onacceptabel. Bij het aangaan van de beleggingsrekeningen voor zijn kleindochters was hij als gevolmachtigde grootouder bevoegd om rechtstreeks geld op de rekeningen te storten en in aandelen te handelen. Bij de transitie van BinckBank naar de bank is deze bevoegdheid beperkt tot het storten van geld via de ouders van de kleinkinderen. Het beëindigen van zijn mogelijkheid om rechtstreeks geld over te maken heeft een grote nadelige impact op de financiële dienstverlening aan zijn kleindochters, de rekening-houders, en hem als gevolmachtigde.

2.11 De consument verwijst daarnaast naar het rapport 'Van herstel naar balans' van De Nederlandse Bank (hierna: "DNB"). DNB dringt erop aan dat banken meer maatwerk leveren in het kader van de Wwft om te voorkomen dat cliënten bij wie geen sprake is van enig risico, worden uitgesloten van bestaande dienstverlening. Hiervan is volgens de consument overduidelijk sprake.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie oordelen?

3.1 De kern van de klacht is of de bank de eerdere verkregen bevoegdheid van de consument om geld rechtstreeks vanuit zijn rekening op de (toekomstige) rekeningen van zijn kleinkinderen te storten, moet herstellen. De commissie oordeelt dat de bank hiertoe niet verplicht is en legt hieronder uit waarom niet.

Waar moet de commissie rekening mee houden?

3.2 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van haar beleidsvoering. Die vrijheid kan beperkt worden als de beleidsvoering in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Wat is er tussen de partijen afgesproken?

3.3 Uit de volmachtverklaring blijkt dat het storten van geld op de rekening geen deel uitmaakt van de volmacht (zie 2.2). De consument kan zich dus niet op de volmacht beroepen voor het herstellen van bevoegdheden die hij voorheen bij BinckBank had. De bank heeft aangevoerd dat de volmacht bij de transitie niet is gewijzigd, zodat de consument nog steeds de beleggingen van zijn kleinkinderen kan beheren.

3.4 Wel heeft de bank erkend dat BinckBank voorheen toestond dat de consument rechtstreeks geld kon storten op de rekeningen van zijn kleinkinderen. Bij de transitie van BinckBank naar de bank is dit veranderd door een wijziging van de Basisvoorwaarden Zelf Beleggen. In artikel 12.2 is opgenomen dat de bank alleen overboekingen toestaat van en naar de eigen rekening van de klant. De achtergrond van deze wijziging is dat het betalingsverkeer geen kernactiviteit is van de bank. Haar dienstverlening is beperkt tot beleggingsdienstverlening. De commissie is van oordeel dat deze wijziging in omvang dienstverlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Het belang van de consument om rechtstreeks geld over te maken naar de rekening van zijn kleinkinderen weegt minder zwaar dan de inspanning die de bank zou moeten leveren om haar bedrijfsvoering aan te passen op betaaldienstverlening.

Geen schade

3.5 De consument voert aan dat hij niet is geïnformeerd over de wijziging in dienstverlening. Voor hem is het rechtstreeks geld overmaken naar de rekeningen van zijn kleinkinderen een essentieel onderdeel van de volmacht en de wijziging heeft een grote nadelige impact op de financiële dienstverlening aan zijn kleindochters, de rekeninghouders, en hem als gevolmachtigde.

3.6 De bank heeft onweersproken gesteld dat de rekeninghouders zijn geïnformeerd over de wijziging van de voorwaarden, maar niet de gevolmachtigden. Het had de bank gesierd om de consument direct nadat de eerste stortingen door de consument van 20 en 24 december 2021 mislukte, te informeren over de wijziging in beleid.

[1] Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

De bank heeft echter kort daarna, namelijk op 3 januari 2022 de consument geïnformeerd over het gewijzigde beleid. Dit is een zo korte periode dat het eventuele gemis aan rendement voor rekening moet blijven van de consument en zijn kleinkinderen. De jaarlijkse inleg kon immers te allen tijde worden overgemaakt naar de rekeningen van zijn kleinkinderen, via de ouders als wettelijk vertegenwoordigers. Dat de consument de ouders hier niet mee wenst te belasten, begrijpt de commissie, maar is het gevolg van zijn eigen keuze.

Het rapport van De Nederlandse Bank

3.7 De consument refereert nog naar het rapport 'Van herstel naar balans' van DNB. In dit rapport dringt DNB erop aan dat banken meer maatwerk moeten leveren in het kader van de Wwft om te voorkomen dat cliënten bij wie geen sprake is van enig risico, worden uitgesloten van bestaande dienstverlening. De commissie acht de aanbevelingen van dit rapport niet van toepassing op de situatie van de consument. De consument is immers niet uitgesloten van een betaalrekening en kan nog steeds geld overmaken naar de beleggingsrekening van zijn kleindochters. Dat de bank dit alleen op indirecte wijze toestaat, maakt dit niet anders.

Oordeel over de geboden coulance

3.8 Tot slot kan de commissie geen oordeel geven over de aangeboden vergoeding van de bank. De bank kan niet tot een coulancevergoeding worden verplicht; een tegemoetkoming uit coulance is immers niet juridisch afdwingbaar. Het is daarom aan de consument om deze al dan niet te aanvaarden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, 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 de volmachtverklaring

Hieronder vindt u de bevoegdheden van de gevolmachtigde zoals is overeengekomen bij het aangaan van de beleggingsrekeningen van de kleindochters:

"**Volmachtverklaring**
Origineel
Met behulp van deze volmacht kunt u als rekeninghouder een ander machtigen om ten laste van uw rekening bij BinckBank transacties te verrichten en geld en Effecten over te boeken naar een door u aangemelde tegenrekening. Daarnaast kan de Gevolmachtigde enkele handelingen verrichten zoals het wijzigen van persoonlijke instellingen en het afsluiten van extra services. De rekeninghouder blijft als enige bevoegd bepaalde essentiële handelingen te verrichten, waaronder het wijzigen van de tegenrekening, het opheffen van de Binck rekening en het wijzigen van de tenaamstelling daarvan.

(…)

Hierna te noemen **Gevolmachtigde**;
om namens en voor rekening en risico van Volmachtgever de volgende rechtshandelingen te verrichten:

- Te beschikken over alle tegoeden en waarden die de Volmachtgever nu en in de toekomst te vorderen heeft en nog te vorderen zal krijgen, via bovengenoemde Binck rekening en via eventuele rekeningen welke als vervolgrekening van bovengenoemde rekening zijn geopend en gekoppeld alsmede via eventuele rekeningen welke eerder zijn geopend en tevens gekoppeld zijn aan bovengenoemde rekening.
- Opdrachten te geven tot koop en verkoop van Effecten en tot die opdrachten behorende beschikkingshandelingen; het geven van optieorders, uit te voeren op Euronext Derivatives of op andere optiebeurzen dan Euronext, respectievelijk transacties in futures uit te voeren op Euronext Derivates dan wel andere financiële termijnmarkten, en alle overige beheers- en beschikkingshandelingen met betrekking tot die optie- en/of futuretransacties is slechts mogelijk indien BinckBank en de Volmachtgever een overeenkomst met betrekking tot opties en termijncontracten zijn overeengekomen;
- Over te gaan tot het geheel of gedeeltelijk lichten of overboeken van Effecten naar de vaste tegenrekening, respectievelijk daaraan Effecten toe te voegen;
- Het innen van rente, aflossingen en dividenden, het uitoefenen of te gelde maken van claimrechten en het verrichten van conversiehandelingen, alsmede alle overige beheers- en beschikkingshandelingen voor zover van toepassing op de Binck rekening."