Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0484

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

Datum uitspraak	23 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzeggen betaalrekening. De consument verwijt de bank dat deze niet meewerkt aan het beëindigen van zijn betaalrekening. De consument vindt dat de bank de transacties die ten laste zijn gebracht van de rekening na zijn per aangetekende post verzonden opheffingsbrief, moet restitueren. De consument stelt door de handelwijze van de bank in zijn eer en goede naam te zijn aangetast en schade te hebben geleden. De bank moet zijn eer en goede naam zuiveren en zijn schade vergoeden. De consument heeft zich zeer geërgerd aan de bejegening door de bank.

De commissie kan niet vaststellen dat de bank het verzoek van de consument om de betaalrekening indachtig de aangetekende brief op te heffen, op onterechte gronden heeft afgewezen. Bovendien is niet komen vast te staan dat de door de bank voorgestelde procedure onredelijk of onbillijk is. De consument wist en kon weten dat de rekening niet was beëindigd. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vorderingen worden afgewezen.

De bank heeft de consument haar excuses aangeboden en een voorstel gedaan om de klacht op te lossen. Dat de consument daarop niet wil ingaan, kan de bank niet verweten worden.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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.

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 De consument heeft de bank op 23 december 2021 met een aangetekende brief geïnformeerd dat zijn bij de bank aangehouden betaalrekening per direct moest worden beëindigd. Het saldo op de rekening bedroeg op dat moment € 0,-. De consument heeft verder in die brief geschreven dat per 23 december 2021 bij- en afschrijvingen niet meer zijn toegestaan en het afsluitende rekeningoverzicht uiterlijk 4 januari 2022 in zijn bezit dient te zijn.

2.2 Naar aanleiding van deze brief hebben partijen elkaar gemaild. De bank heeft de consument toegelicht dat zijn opdracht niet kon worden uitgevoerd. De consument diende daarvoor in persoon naar de bank toe te komen. De bank bood de consument aan hem bij het maken van een afspraak van dienst te zijn. De consument heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt.

2.3 De bank heeft de consument op 24 december 2021 nog gemaild dat het saldo op de rekening weliswaar nul is maar dat dat niet betekent dat de rekening is beëindigd. Als de rekening is beëindigd dan staat op het afschrift dat de rekening is *'vervallen'*. De bank heeft de consument toen ook nog gemaild: *"(…) Voor alle duidelijkheid uw rekening is dus (nog niet) vervallen."*

2.4 Op het rekeningafschrift van 27 december 2021 staat dat het saldo € 0,- is.

2.5 De consument heeft op 16 augustus 2022 een aangetekende brief gestuurd naar het hoofd communicatie van de bank. In die brief staat dat ondanks de opzeggingsbrief en de daarin gegeven instructies toch diverse transacties ten laste van de betaalrekening zijn gebracht. De consument heeft de bank verzocht die transacties te corrigeren door deze terug te storten en daarbij te vermelden dat de rekening is opgeheven per 24 december 2021.

2.6 De consument heeft op 21 september 2022 een brief naar de ceo van de bank gestuurd en daarin geschreven *"(…) Het is uiterst onbeschoft en beledigend zoals de ABN Amro Bank mij behandelt !!!!!!(…)"*. Verder wordt erin die brief verwezen naar een bijlage; die bijlage is niet bij de brief gevoegd. Op die brief is met de hand geschreven*"(…) 24 oktober 2022, zie bijlagen. Gaarne uw persoonlijke reactie. (…)"*

2.7 De bank heeft de consument na ontvangst van zijn klacht op 29 september 2022 geschreven dat zijn rekening niet is opgeheven en verwezen naar het in december 2021 gevoerde mailverkeer. De bank biedt haar excuses aan voor de ontstane situatie. In die brief staat verder dat de bank bij wijze van uitzondering bereid is de rekening op te heffen. De consument dient dan wel per mail of per post te berichten op welke tegenrekening het saldo op de rekening kan worden overgemaakt.

2.8 De consument heeft hierop bij brief van 2 oktober 2022 gereageerd en verwezen naar de eerder gevoerde correspondentie. De consument heeft zijn eerdere verzoek de transacties terug te storten, herhaald. In die brief heeft de consument verder geschreven dat een bedrijf kennelijk ten onrechte € 385,- op zijn niet bestaande rekening heeft bijgeschreven en een deurwaarder dit bedrag nu van hem terugvordert. De kosten van de deurwaarder zouden ongeveer € 500,- zijn, aldus de consument.

2.9 De bank heeft hierop de consument weer verzocht een tegenrekening door te geven. De consument heeft aan dit verzoek niet voldaan.

2.10 Nadat de interne klachtprocedure niet tot een voor de consument bevredigende oplossing heeft geleid, heeft hij zijn klacht ingediend bij het Kifid.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt erover dat zijn betaalrekening niet is opgeheven. Ter onderbouwing van zijn klacht voert de consument het volgende aan. De consument vroeg de bank per aangetekende brief van 23 december 2021 zijn rekening op te heffen. De bank weigerde dit verzoek uit te voeren zonder daarbij enige uitleg te geven.

2.12 Ook klaagt de consument erover dat de bank na 23 december 2021 diverse transacties ten laste van zijn rekening bracht, ondanks zijn instructie dat niet te doen.

2.13 De consument vindt dat uit het rekeningafschrift van 27 december 2021 volgt dat de rekening was opgeheven; het saldo was op dat moment namelijk € 0,- en de consument ontving daarna geen rekeningafschriften meer. De consument merkt op dat de bank het voor hem onmogelijk maakte inzicht te verkrijgen in het verloop van de rekening door geen rekeningafschriften meer toe te sturen.

2.14 De consument klaagt ook over de bejegening door de bank. Zo reageerde de bank niet op brieven zoals bijvoorbeeld op zijn brief van 2 oktober 2022 waarin hij 24 feiten opsomde. De consument ervaart deze gang van zaken als minderwaardig en beledigend. In de brief van 2 oktober 2022 schreef de consument dat hij inmiddels door een deurwaarder wordt belaagd vanwege de handelwijze van de bank.

2.15 De consument vordert dat de bank de rekening corrigeert door alle na 23 december 2021 uitgevoerde transacties terug te storten naar de afzenders. Dat dit, zoals door de bank is gesteld, vanwege het tijdsverloop niet meer zou kunnen, is volgens hem niet juist.

2.16 De consument merkt op dat de bank eerst tijdens de procedure bij Kifid en niet in december 2021 uitlegde dat de identiteit van de consument vastgesteld diende te worden en dat dat niet via een brief kan.

2.17 De consument stelt schade te hebben geleden die nader bepaald dient te worden en de bank moet vergoeden. De consument vordert dat de bank zijn goede naam en eer zuivert omdat hij vanwege de handelwijze van de bank nu als wanbetaler bekend staat.

Het verweer

2.18 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

Inleiding

3.1 De klacht van de consument bestaat uit drie onderdelen. Ten eerste klaagt de consument over het niet opheffen van zijn rekening per 23 december 2021. Hiernaast klaagt de consument erover dat de bank daarna ondanks zijn instructie transacties ten aanzien van zijn rekening heeft uitgevoerd, die betreffende transacties op onterechte gronden niet wil terugboeken en hemt geen rekeningafschriften heeft gestuurd. De consument stelt door die uitgevoerde transacties en de niet teruggeboekte betalingen schade te hebben geleden. Het derde onderdeel van de klacht is gericht op de bejegening door de bank. De consument vordert dat de bank zijn eer en goede naam zuivert omdat hij vanwege de handelwijze van de bank als wanbetaler te boek staat. De commissie is van oordeel dat de klacht in al haar onderdelen moet worden afgewezen en licht dit hieronder toe.

Opzeggingsprocedure betaalrekening

3.2 Na de ontvangst van de opzeggingsbrief van de consument in december 2021 informeerde de bank hem over de te volgen procedure. De consument is daarop niet ingegaan.

3.3 De bank heeft de consument vanaf september 2022 weer over de te volgen procedure geïnformeerd en bij wijze van uitzondering gevraagd zijn tegenrekening door te geven zodat het saldo daarnaar overgeboekt kon worden waarna de rekening zou worden opgeheven. De consument is hierop niet ingegaan.

3.4 De bank lichtte in deze procedure toe dat de consument voor het opzeggen van de rekening geïdentificeerd dient te worden. En dat dit alleen kan door een bezoek aan een kantoor te brengen of door middel van de beveiligde bankomgeving van Internet Bankieren. Identificatie van de consument via een brief is niet mogelijk, aldus de bank. De bank betreurt dat deze toelichting niet eerder met de consument is gedeeld. Op het verzoek van de bank aan de consument zijn tegenrekening door te geven, gaat de consument niet in.

3.5 De commissie overweegt als volgt. Een uitzondering op het beleid van de bank zou aan de orde kunnen zijn als haar beleid over de procedure om rekeningen te beëindigen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn[1]. Gegeven de uitleg van de bank is dit echter niet komen vast te staan. Op deze grond zijn de vorderingen niet toe te wijzen.

Uitgevoerde transacties na 23 december 2021

3.6 De commissie leidt uit het mailverkeer tussen de consument en de bank in december 2021 af dat de consument wist of kon weten dat de rekening niet was beëindigd. De bank heeft dit de consument uitdrukkelijk verteld.

3.7 Het is het aan de consument om zijn nieuwe rekeningnummer aan derde(n) door te geven en automatische incasso's te wijzigen naar zijn nieuwe rekening. De bank staat hier buiten. Indien een bank van een derde, eventueel via een andere betaaldienst-verlener dan de bank, een geldige opdracht ontvangt om de bankrekening van de consument te crediteren of te debiteren, is de bank verplicht om die opdracht uit te voeren zolang de rekening van de consument niet is beëindigd.

3.8 Het is om deze redenen dat de commissie passeert de stelling van de consument over de ten onrechte door de bank uitgevoerde transacties en zijn daarop gebaseerde vordering.

3.9 Dit betekent ook dat niet is komen vast te staan dat de bank verantwoordelijk zou zijn voor de door de consument gestelde wanbetaling en de daaruit voortvloeiende problemen.

3.10 Hetgeen de consument over de niet ontvangen rekeningafschriften heeft aangevoerd, baat hem ook niet. In artikel 14 van de algemene bankvoorwaarden[2] is bepaald dat de consument verplicht is de bank te voorzien van zijn correcte adres. Als dat adres niet meer bij de bank bekend is, mag de bank documenten op haar eigen adres achterlaten.

3.11 De bank legde uit waarom de consument na 27 december 2021 geen rekening-afschriften meer ontving. De bank lichtte toe dat het rekeningafschrift van de consument van 26 januari 2022 als onbestelbaar retour is gekomen. De bank gaf verder aan dat dit ten aanzien van de consument in het verleden wel vaker is voorgekomen. De bank gaf aan om deze redenen vanaf dat moment in haar administratie het adres van de consument als 'onbekend' te hebben aangemerkt en de nadien aangemaakte rekeningafschriften niet meer te hebben verstuurd. De consument heeft op dit alles niet gereageerd. De bank heeft een mutatieoverzicht van de rekening ingestuurd over de periode 13 januari 2022 tot en met 16 februari 2023.

[1] Zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak staat.
[2] Zie artikel 14 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak staat.

Bejegening

3.12 De bank heeft uitgelegd dat de door de consument toegestuurde brieven naar het hoofd communicatie van de bank en haar ceo intern zijn doorgeleid naar die afdelingen die met de klachtenbehandeling zijn belast. Deze afdelingen hebben gereageerd op de brieven van de consument. In zijn reactie hierop herhaalt de consument dat de aangeschreven personen niet reageerden op zijn brieven. De commissie overweegt als volgt.

3.13 De bank heeft conform de op haar rustende verplichting[3] een klachtenafdeling ingericht die klachten van haar klanten behandelt. Zoals door de bank is toegelicht heeft haar klachtenafdeling gereageerd op de brieven van de consument. Dat de consument liever had gezien dat de door hem aangeschreven personen hadden gereageerd, kan zo zijn, maar maakt niet dat de bank deze personen had moeten laten reageren. Met de bank is de commissie verder van oordeel dat de consument niet heeft toegelicht waarom de brief van de bank van 20 oktober 2022 minderwaardig en beledigend zou zijn. De commissie merkt op dat de bank aangaf dat het nooit haar bedoeling was de consument een dergelijk gevoel te bezorgen.

3.14 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is er geen grond om de consument tegemoet te komen in zijn vordering dat de bank zijn eer en goede naam zal zuiveren.

Aanbod bank

3.15 De commissie merkt tot slot op dat de bank de consument een aanbod heeft gedaan. Dit aanbod houdt in dat de bank bereid is de consument de rekeningafschriften vanaf februari 2022 tot en met december 2022 toe te sturen en het saldo op de rekening over te maken naar een door de consument opgegeven tegenrekening. Zijn rekening wordt dan opgeheven. Daarnaast is de bank bereid coulance halve € 385,- aan de consument te vergoeden en € 115,- aan deurwaarderskosten. De bank heeft hieraan nog toegevoegd bereid te zijn de maandelijkse kosten van de rekening te vergoeden vanaf december 2021 tot en met 20 februari 2022.

Conclusie

3.16 Ook al zijn de klachten van de consument ongegrond en worden de daarop gebaseerde vorderingen afgewezen, geeft de commissie de consument in overweging het aanbod van de bank te accepteren omdat daarmee wordt voldaan aan hetgeen hij wil, te weten het opheffen van zijn rekening. De commissie acht het redelijk om aan de mogelijkheid tot aanvaarding van dit aanbod een termijn te verbinden en stelt die op vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

[3] Zie hoofdstuk 7 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wet op het financieel toezicht.

De consument kan binnen deze termijn (al dan niet via Kifid) de bank laten weten dit aanbod te aanvaarden. Als de consument niet binnen deze termijn het aanbod van de bank aanvaardt, acht de commissie het redelijk dat de bank dat aanbod intrekt, zodat de consument daarop geen beroep meer kan doen.

Ambtshalve toetsing

3.17 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten de artikelen 14, 17 en 30 van de Algemene Bankvoorwaarden, zijn door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 wetgeving en de algemene voorwaarden

Artikel 6: 248 lid 2 Burgerlijk Wetboek

(…)

Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 14 Algemene Bankvoorwaarden- Berichten aan de klant

(…)

2. Post

U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

(…)