Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0503

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [consument 2], verder te noemen consument 2, samen verder te noemen de consumenten
Tegen	Ayvens Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben geklaagd over de vorm en de inhoud van de communicatie van de bank over de heridentificatie, over de blokkade van hun spaarrekening, over de opheffing van de rekening en over de inrichting van de klachtafhandeling van de bank. De consumenten stellen hierdoor schade te hebben geleden die de bank moet vergoeden. Voor deze klachten van de consumenten biedt het dossier geen steun. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De klacht van de consumenten is gericht op de dienstverlening van de bank. In de kern valt hun klacht uiteen in de volgende vier onderdelen. Allereerst klagen de consumenten over de vorm en de inhoud van de communicatie van de bank over de heridentificatie die zij – kort en zakelijk weergegeven – onduidelijk en ongepast vinden en als intimiderend hebben ervaren. Daarnaast klagen de consumenten over het niet kunnen inloggen op de website van de bank vanwege het niet ontvangen van de SMS-code. In het klachtformulier staat dat de bank de rekening wil opheffen en dat de consumenten dat willen voorkomen.

En tot slot klagen de consumenten erover dat de persoon die de gestandaardiseerde mailberichten over de heridentificatie heeft verstuurd ook op hun klachten heeft gereageerd. De commissie overweegt als volgt.

Juridisch kader

3.2 Voorop staat dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening.[1] Van die beleidsvrijheid mag de bank geen misbruik maken. De manier waarop de bank haar beleidsvrijheid invult, mag – gelet op de specifieke omstandigheden van het geval – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn. Dit volgt uit de wet.[2] Gelet op de aard van dit wetsartikel is de commissie terughoudend in haar beoordeling.

De klacht is ongegrond

3.3 De commissie is van oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond moet worden geacht omdat de bank van haar beleidsvrijheid geen misbruik heeft gemaakt. De commissie licht dit toe als volgt.

Gestandaardiseerde mailberichten

3.4 Over het verwijt van de consumenten over de keuze van de bank voor gestandaardiseerde mailberichten heeft de bank terecht toegelicht dat het ondoenlijk is om voor elke klant een gepersonaliseerd mailbericht te maken. Dat zij om die reden gestandaardiseerde mail-berichten heeft gebruikt om binnen een bepaald tijdsbestek een klantengroep te bereiken, acht de commissie een begrijpelijke keuze. Verder staat vast dat de bank op haar website een informatiepagina heeft geplaatst om de klanten achtergrondinformatie over de heridentificatie te geven en vragen daarover te beantwoorden.

3.5 De bank heeft aangegeven het ten zeerste te betreuren dat de consumenten de inhoud van de mails en de communicatie omtrent heridentificatie onprettig hebben gevonden. Zij heeft haar excuses aangeboden voor de door de consumenten ervaren bejegening en daarbij aangegeven dat dat niet de bedoeling is geweest. Uit het dossier volgt dat de bank op diverse manieren (zoals per mail en telefoon) probeerde de consumenten van dienst te zijn met het (tijdig) verzorgen van de heridentificatie.

3.6 Het is inderdaad te betreuren dat de consumenten de inhoud van de mailberichten hebben ervaren zoals zij hebben beschreven, terwijl het erop lijkt dat dit alles is terug te voeren op een misverstand. In de mailberichten staat namelijk dat de bank bepaalde informatie mist en/of dat één van de rekeninghouders zich dient te heridentificeren.

---

[1] Zie GC Kifid 2026-0186 te raadplegen in het uitsprakenregister via www.kifid.nl.
[2] Zie artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek.

En dat het belangrijk is dat beide rekeninghouders inloggen zodat kan worden nagegaan wie nog de ontbrekende gegevens moet aanleveren. Met andere woorden: wie nog informatie zou moeten aanleveren, zou na het inloggen duidelijk worden. In dit geval deed de situatie zich voor dat één van de rekeninghouders zich diende te heridentificeren. In de mail-berichten staat voorts dat als de ontbrekende informatie niet vóór de deadline van 14 april 2025 is aangeleverd de rekening wordt geblokkeerd. Dat de bank de consumenten niet over de gevolgen van het uitblijven van de heridentificatie geïnformeerd zou hebben, is dus niet juist.

3.7 Dat de bank geruime tijd doende was met de heridentificatie staat niet tussen partijen ter discussie. Dat zij daaraan een deadline verbond, acht de commissie niet onredelijk. Een deadline waar de consumenten mee bekend waren, zo blijkt uit de e-mail van 12 maart 2025 die de consumenten tot de bank hebben gericht.

3.8 De commissie heeft goede nota genomen van het na de deadline verstuurde mailbericht van de consumenten van 17 april 2025 waarin staat dat consument 2 niet aan de heridentificatie kan voldoen omdat haar paspoort is verlopen en dat zij vanwege persoonlijke omstandigheden al geruime tijd niet in staat is een nieuw paspoort aan te vragen. Deze omstandigheden – hoe naar ook – kunnen echter niet de bank worden tegengeworpen, omdat niet is komen vast te staan dat de bank daarvan al vóór 17 april 2025 op de hoogte was, maar ook niet omdat dergelijke omstandigheden buiten haar invloedsfeer liggen.

Opheffen rekening

3.9 Over de stelling van de consumenten dat de bank de rekening wilde opheffen, oordeelt de commissie dat zij die stelling niet hebben onderbouwd en het dossier hiervoor ook geen steun biedt.

Inloggen – SMS-bericht

3.10 Dat consument 2 niet kon inloggen is inderdaad lastig, maar niet de bank te verwijten. In de mailberichten van de bank staat namelijk dat geen SMS-bericht kan worden ontvangen als het telefoonnummer niet meer actueel is en dat dan contact opgenomen kan worden met de klantenservice. Meer specifiek heeft de bank bij tot de consumenten gerichte e-mail van 16 mei 2025 aangegeven graag telefonisch met hen in contact te komen om de situatie omtrent de mederekeninghouder met hen te bespreken en aangegeven dat dit dan ook een gelegenheid zou zijn om een oplossing aan te kunnen bieden zodat de consumenten beschikken over alle functies van de Online Spaarrekening. Dat de consumenten geen gebruik hebben gemaakt van dit aanbod is aan hen en is niet aan de bank toe te rekenen. Uit het dossier volgt dat het aan consument 2 gekoppelde telefoonnummer al vele jaren niet meer in gebruik was en haar actuele telefoonnummer pas op 10 juli 2025 aan de bank is doorgegeven.

3.11 De blokkade van de rekening van de consumenten op 23 april 2025 is na afronding van de heridentificatie van consument 2 op 3 september 2025 opgeheven.

Mailberichten heridentificatie en mailbericht klachtafhandeling afkomstig van dezelfde persoon

3.12 Dat de mailberichten over de heridentificatie zijn ondertekend door dezelfde medewerker die op de klachten van de consumenten heeft gereageerd, staat vast. Dat de bank hierdoor in strijd handelt met de haar toekomende beleidsvrijheid voor de inrichting van haar klachtenafhandeling, staat naar het oordeel van de commissie niet vast. Zo heeft de bank uitgelegd dat de gestandaardiseerde mailberichten zijn ondertekend door de "Head of Customer Operations", maar het echter de medewerkers van de klantenservice zijn geweest die op de mails van de consumenten hebben gereageerd om hen bij de heridentificatie te assisteren. De desbetreffende medewerker heeft als klachtenmanager op 19 augustus 2025 op de door de consumenten ingediende klacht gereageerd en hulp en excuses aangeboden.

3.13 De conclusie luidt dat de klachten van de consumenten ongegrond moeten worden geacht en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl