Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-822
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument houdt bij de Bank een spaarrekening aan. Het betreft een en/of rekening op naam van Consument en van haar ex-echtgenoot. Aanvankelijk betrof het een zogenoemde Zwitserleven Maandspaarrekening. De Bank is rechtsopvolger van deze overeenkomst. Na de overgang is het voor de ex-echtgenoot ook mogelijk geworden om via het internetbankieren van de Bank te beschikken over het tegoed op deze spaarrekening. De ex-echtgenoot heeft € 10.000,- van deze spaarrekening opgenomen en overgeboekt naar een betaalrekening op zijn naam bij de Bank. Consument vordert dat de Bank haar € 10.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente, en onkosten vergoedt. De Commissie overweegt dat Consument door aanbod en aanvaarding gebonden is aan de overeenkomst. De Bank heeft gehandeld conform de afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst. Beide rekeninghouders zijn bevoegd via internetbankieren te beschikken over de spaarrekening. Dat aanvankelijk alleen Consument gebruik maakte van het internetbankieren om over de spaarrekening te beschikken doet niet af aan de bevoegdheid van de ex-echtgenoot als mederekeninghouder. De Commissie concludeert dat de Bank de op haar rustende (contractuele) verplichtingen niet heeft geschonden. Consument heeft de vordering ten aanzien van de onkosten niet voldoende onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument bankiert bij de Bank. Tezamen met haar ex-echtgenoot heeft zij in 2015 een zogenoemde Zwitserleven Maandspaarrekening (hierna: de spaarrekening), met rekeningnummer: [rekeningnummer], geopend bij de ZwitserlevenBank, een handelsnaam van de SNS Bank.

2.2 In de overeenkomst van de Zwitserleven spaarrekening (hierna: de overeenkomst) staat Consument genoemd als rekeninghouder en de ex-echtgenoot als mederekeninghouder. De tegenrekening van de spaarrekening is een betaalrekening op naam van Consument. Maandelijks wordt via een automatische incasso een bedrag overgeboekt van de betaalrekening op naam van Consument naar de spaarrekening. In de overeenkomst staat, voor zover van toepassing het volgende opgenomen:

(…)

De overeenkomst bestaat uit de volgende vaste componenten:

- Zwitserleven MaandSparen met rekeningnummer: [rekeningnummer].
- MijnRekening voor Rekeninghouder en Mederekeninghouder, voor zover zij daar nog niet over beschikken.

Indien al eerder een overeenkomst MijnRekening is aangegaan dan blijft deze in stand en wordt een Zwitserleven MaandSparen met rekeningnummer [rekeningnummer] aan de reeds bestaande overeenkomst(en) MijnRekening toegevoegd.

- Het persoonlijke beveiligingsmiddel: gebruikersnaam en wachtwoord. De Rekeninghouder heeft een Mederekeninghouder opgegeven en u krijgt een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord. Met dit beveiligingsmiddel kunt u geen betalingen aan anderen verrichten. *(…)* Als de Rekeninghouder en/of Mederekeninghouder al over een beveiligingsmiddel beschikt met bijbehorende limiet, dan wordt een Zwitserleven MaandSparen aan dit bestaande beveiligingsmiddel toegevoegd en krijgt de Rekeninghouder en/of Mederekeninghouder geen nieuw beveiligingsmiddel.

(…)

Door ondertekening verklaart Rekeninghouder als volgt:

- Door de Mederekeninghouder gevolmachtigd te zijn om namens de Mederekeninghouder de Overeenkomst aan te gaan en alle daarmee samenhangende handelingen te verrichten.
  en mede namens de Mederekeninghouder akkoord te zijn gegaan met:

(…)

- het toevoegen van rekeningnummer [rekeningnummer] aan MijnRekening van de Rekeninghouder en aan MijnRekening van de Mederekeninghouder, zodat deze automatisch onderdeel van MijnRekening van de Rekeninghouder en de Mederekeninghouder afzonderlijk worden.

2.3 Op de overeenkomst zijn de Productvoorwaarden Zwitserleven MaandSparen van toepassing (hierna: de Zwitserleven productvoorwaarden).
In de productvoorwaarden staat, voor zover van toepassing, het volgende:
(…)
1 Definities
(…)
c. MijnRekening
De elektronische dienstverlening MijnRekening, die de Bank via internet biedt aan de klant. Onder deze dienstverlening vallen ook de diensten en producten die de Bank op deze manier aan de klant ter beschikking stelt en in de toekomst kan stellen.
(…)
h. Tegenrekening
De betaalrekening bij een Nederlandse bank op naam van de Rekeninghouder. Met behulp van MijnRekening kan zonder gebruik van de Tegenrekening geld worden overgeboekt van de Rekening naar een andere rekening bij de Bank op naam van (een van) de Rekeninghouder(s). Alle andere overboekingen van de Rekening kunnen alleen met gebruik van de Tegenrekening.
(…).

2.4 In 2016 heeft Consument contact opgenomen met de Bank en geïnformeerd naar de mogelijkheden om de spaarrekening alleen op haar naam te krijgen. Hiervoor was de handtekening van de mederekeninghouder vereist. Deze omzetting heeft niet plaatsgevonden.

2.5 Op 5 april 2017 heeft de Bank Consument een e-mailbericht gestuurd. In het bericht staat dat de Zwitserleven spaarrekening per 9 april 2017 wordt omgezet naar een zogenoemde SNS Maxisparen rekening (hierna: de spaarrekening) en dat Consument vanaf dat moment via het SNS internetbankieren over de spaarrekening kan beschikken.
De Bank heeft de ex-echtgenoot als mederekeninghouder ook een e-mailbericht verstuurd met daarin opgenoemd de mogelijkheden om over de spaarrekening te beschikken.
De SNS Productvoorwaarden SNS Maxisparen (hierna: SNS productvoorwaarden) staat voor zover van toepassing het volgende:
(…)
1 Definities
(…)
c. Rekening
De internetspaarrekening genaamd ‘SNS Maxisparen’, welke op naam is gesteld van de Rekeninghouder.
(…)
d. Rekeninghouder
De Natuurlijke persoon/personen, zowel tezamen als ieder afzonderlijk, niet handelend in de uitoefening van beroep/bedrijf, ten gunste van wie de Rekening bij de Bank wordt aangehouden.
(…)
g. Tegenrekening
De betaalrekening bij een Nederlandse Bank op naam van de Rekeninghouder.
Met behulp van Mijn SNS kan zonder gebruik van de Tegenrekening geld worden overgeboekt van de Rekening naar een andere rekening bij de Bank op naam van (één van) de Rekeninghouder(s).

Alle andere overboekingen van de Rekening kunnen alleen met gebruik van de Tegenrekening. *(…).*

2.6 Op 19 april 2017 heeft de ex-echtgenoot van Consument met behulp van zijn SNS internetbankieren een bedrag overgeboekt vanaf de spaarrekening naar een betaalrekening bij de Bank welke alleen op zijn naam staat.

2.7 Op 21 april 2017 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank over de spaarrekening. De Bank heeft Consument ter verificatie van haar identiteit verzocht met het bij de Bank bekende vaste telefoonnummer terug te bellen voor het verkrijgen van meer informatie.

2.8 Op 23 april 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank ten aanzien van de afboeking van € 10.000,- van de spaarrekening door haar ex-echtgenoot. Daarnaast heeft Consument zich erover beklaagd dat zij met haar vaste telefoonnummer moest terugbellen voor het verkrijgen van informatie waardoor zij onkosten heeft moeten maken.

2.9 Op 26 mei 2017 heeft de Bank het verzoek van Consument, om het bedrag van € 10.000,- te vergoeden en de gemaakte onkosten te vergoeden, afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van € 10.000,- vermeerderd met de wettelijke rente.
Daarnaast vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een onkostenvergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank is tekortgeschoten in de verplichtingen die zij heeft jegens Consument . Consument was de enige die via internetbankieren over de spaarrekening kon beschikken. Zij was de enige die gebruik maakte van de inlogcodes.
  De Bank heeft zonder Consument daarvan op de hoogte te stellen, en zonder haar toestemming, de gezamenlijke spaarrekening gekoppeld aan het internetbankieren van haar ex-echtgenoot.
- De Bank heeft onrechtmatig gehandeld door de spaarrekening na de omzetting te koppelen aan een betaalrekening welke alleen op naam van de ex-echtgenoot staat.
- De Bank heeft hierbij ook nagelaten de gegevens te controleren van de ex-echtgenoot. De adres- en contactgegevens van de ex-echtgenoot zoals deze bekend waren bij de Zwitserleven spaarrekening stemmen niet overeen met zijn adres- en contactgegevens zoals bij de Bank bekend ten aanzien van zijn betaalrekening. De ex-echtgenoot heeft € 10.000,- van de spaarrekening kunnen opnemen en hij heeft dit overgeboekt naar zijn eigen betaalrekening.

- De Bank heeft Consument vervolgens onnodig op de kosten gejaagd door haar te verzoeken met haar vaste telefoonnummer te bellen voor het verkrijgen van meer informatie. Consument heeft daarvoor verlof moeten opnemen van haar werk en heen en weer moeten rijden.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen van mening verschillen over de rechtmatigheid van de handelingen van de Bank ten aanzien van de koppeling van de spaarrekening aan het internetbankieren van de ex-echtgenoot van Consument. Daarnaast stelt Consument dat de Bank haar schade voor de onkosten die ze heeft moeten maken om met haar vaste telefoonnummer te bellen dient te vergoeden.

4.2 De Bank heeft gesteld dat zij niet verwijtbaar heeft gehandeld en dat op grond van de overeenkomst zowel Consument als de ex-echtgenoot over de rekening mochten beschikken. Dat aanvankelijk uitsluitend Consument via internetbankieren over de rekening beschikte, maakt dat niet anders. De beheer- en beschikkingsbevoegdheid ten aanzien van de Zwitserleven spaarrekening is na de overgang van Zwitserleven naar SNS Bank niet veranderd. De Bank stelt daarom niet schadeplichtig te zijn voor het bedrag dat de ex-echtgenoot van de spaarrekening heeft onttrokken. Door de overgang van Zwitserleven naar de SNS Bank kregen klanten van de SNS Bank, die een Zwitserleven spaarrekening aanhielden, via het SNS Bank internetbankieren toegang tot deze rekening die SNS Maxisparen is gaan heten.
Dat bij het koppelen van de Zwitserleven spaarrekening aan het SNS internetbankieren bepaalde aan verandering onderhevige gegevens zoals het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres niet zouden hebben overeengestemd is geen reden om de koppeling niet te maken.
Personen die klant worden bij de Bank legitimeren zich met een geldig legitimatiebewijs en op basis van deze gegevens krijgt de klant een persoonsgebonden klantnummer.
Het is mogelijk dat aan verandering onderhevige gegevens zoals de adres- en contactgegevens niet overeenstemmen. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer klanten wijzigingen niet aan de Bank doorgeven. Daarnaast stelt de Bank dat voor het geven van specifieke informatie met betrekking tot de spaarrekening de desbetreffende medewerker van de Bank, in verband met veiligheidsoverwegingen ten aanzien van deze privacygevoelige informatie van haar klanten, de klant mag verzoeken om met het vaste telefoonnummer terug te bellen.

4.3 De Commissie overweegt dat Consument door aanbod en aanvaarding gebonden is aan de overeenkomst. De Bank heeft gehandeld conform de afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst, de Zwitserleven productvoorwaarden en de SNS productvoorwaarden, zoals opgenomen in rechtsoverwegingen 2.2, 2.3 en 2.5.

De Commissie overweegt dat op grond van de overeenkomst beide rekeninghouders via internetbankieren mogen beschikken over de spaarrekening. Zie hiervoor rechtsoverweging 2.2, laatste punt. Niet is gebleken dat hierover andere afspraken zijn gemaakt met de Bank. Dat aanvankelijk alleen Consument gebruik maakte van het internetbankieren om over de spaarrekening te beschikken doet niet af aan de bevoegdheid van de ex-echtgenoot om als mederekeninghouder via internetbankieren erover te beschikken.

4.4 Uit de Zwitserleven productvoorwaarden en de SNS productvoorwaarden blijkt, zoals opgenomen in rechtsoverwegingen 2.3 en 2.5, dat een overboeking van de Zwitserleven spaarrekening en later de SNS spaarrekening mogelijk is naar een bankrekening bij de Bank op naam van (één van) de rekeninghouder(s). De Bank hoefde voor de overboeking geen nadere toestemming te vragen aan Consument.

4.5 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen moet worden geconcludeerd dat de Bank tegenover Consument niet de op de Bank rustende (contractuele) verplichtingen heeft geschonden. Verder heeft Consument de schade die zij heeft geleden omdat ze door de medewerker van de Bank verzocht werd met de vaste telefoon te bellen, niet onderbouwd. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument een zware periode achter de rug heeft, is zij gehouden aan de rechten en verplichtingen die beide rekeninghouders hebben en die voortvloeien uit de overeenkomst en de van toepassing zijnde voorwaarden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

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.