Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0107
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument houdt een betaalrekening met een daaraan gekoppeld beleggingsdepot aan bij de bank. De bank heeft de consument in verschillende brieven, die per gewone post zijn verzonden, verzocht om zich opnieuw bij de bank te identificeren. Omdat de consument niet aan dit verzoek heeft voldaan, heeft de bank de beleggingen verkocht en de rekening beeindigd. De consument heeft gesteld dat hij deze brieven niet heeft ontvangen. Naar het oordeel van commissie had de bank nog op een andere wijze contact moeten proberen op te nemen met de consument. Nu zij dat niet heeft gedaan, dient de bank de door de consument geleden schade gedeeltelijk te vergoeden.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 digitale hoorzitting op 17 december 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 vader van de consument heeft bij de geboorte van de consument een Privérekening (hierna: de rekening) met een daaraan gekoppeld beleggingsdepot op naam van de consument geopend bij de bank.

Maandelijks werd er een bedrag ingelegd op het beleggingsdepot, waarmee aandelen in het Obam-fonds (hierna: de aandelen) werden aangekocht. De consument had geen internet-bankieren of bankpas. De rekening was zichtbaar in de internetbankieromgeving van de vader.

2.2 Toen de consument in 2014 meerderjarig werd, is hij samen met zijn vader naar een bankfiliaal geweest om zijn vader weer toegang tot de rekening te geven.

2.3 In maart 2021 heeft de vader van de consument via internetbankieren geconstateerd dat hij geen toegang meer had tot de rekening. Hierop heeft de vader contact opgenomen met de bank en heeft op 2 april 2021 een bespreking plaatsgevonden tussen de bank, de consument en zijn vader. Er is gebleken dat de bank op 9 maart 2021 de in het beleggingsdepot aanwezige 103,705 aandelen tegen de koers van € 104,54 per stuk heeft verkocht. De verkoopopbrengst van de aandelen (€ 10.8401,33) heeft de bank op de rekening gestort. De bank heeft toegelicht dat zij hiertoe is overgegaan omdat de consument, ondanks vijf brieven waarin hij werd verzocht zich opnieuw te identificeren, heeft nagelaten om aan dit verzoek te voldoen. De brieven van 19 augustus 2020, 2 september 2020, 6 oktober 2020, 29 oktober 2020 en 18 november 2020 heeft de bank per gewone post aan het bij haar bekend adres van de consument gezonden. In de brief van 18 november 2020 heeft de bank de consument bericht dat zij op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden de bank-relatie met consument heeft opgezegd omdat hij niet heeft voldaan aan het identificatie-verzoek.

2.4 De consument heeft hierop een klacht over de hiervoor beschreven gang van zaken ingediend bij de bank. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

2.5 De bank heeft in haar verweerschrift verklaard dat het totale saldo op de rekening € 12.080,56 bedraagt. De rekening staat op de nominatie om opgeheven te worden.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert uitbetaling van het saldo (€ 12.080,86) dat thans op de rekening staat. Voorts vordert de consument vergoeding van € 3.000,-. Dit bedrag bestaat uit het dividend en de waardevermeerdering van aandelen, de kosten voor versturen van aangetekende brieven, het vervoegen naar het bankfiliaal en het parkeergeld.

De consument stelt dat de bank op onterechte gronden tot beëindiging van het rekening en de verkoop van de aandelen is overgegaan. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan:

- De consument heeft geen van de vijf brieven ontvangen. De consument woont al zijn hele leven op hetzelfde adres. Nadat de consument zich in april 2021 bij de bank heeft gelegitimeerd, ontving hij plotseling wel post van de bank.
- De bank had ook moeten proberen op een andere manier dan per gewone brief contact op te nemen met de consument. Er zijn vele manieren van communiceren behalve het sturen van een brief, in de eerste plaats bankmail, email en gewoon even bellen.

Het verweer

2.7 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

3.1 Met de bank is de commissie van oordeel dat zij op grond van artikel 35 Algemene Bank-voorwaarden in beginsel de bankrelatie met de consument mag opzeggen. De commissie is echter van oordeel dat de opzegging op een zorgvuldige wijze dient te geschieden.

3.2 Wat ook zij van die brieven en de omstandigheden waaronder de bank tot verkoop van de aandelen is overgegaan, had het naar het oordeel van de commissie op de weg van de bank gelegen om, voordat dat zij tot daadwerkelijke verkoop van de aandelen en opzegging van de bankrelatie overging, op nog ten minste een andere wijze dan per gewone brief te trachten in contact te komen met de consument (bijvoorbeeld per aangetekende brief). Nu de bank dit heeft nagelaten, dienen de gevolgen hiervan voor rekening van de bank te komen en heeft de consument recht op een vergoeding van hetgeen hij heeft gevorderd.

3.3 De consument heeft uitbetaling van het saldo (€ 12.080,86) dat thans op de rekening staat gevorderd. Nu de consument rechthebbende is op het saldo van de rekening, dient de bank dit bedrag aan de consument uit te keren. Wat betreft de overige door de consument gestelde schade, is de commissie van oordeel dat deze schade onvoldoende is onderbouwd. Wel begrijpt zij dat de consument enige schade heeft. Gelet op het voorgaande acht de commissie een gedeeltelijke vergoeding van de door consument geleden schade redelijk en billijk. De commissie stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 1000,-.

4. De beslissing

De commissie beslist:

a) dat de bank binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen het saldo op de rekening aan de consument dient uit te keren;
b) dat de bank binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen een bedrag van € 1.000,- aan de consument betaalt; en
c) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.