Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0766

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Ayvens Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank is tekortgeschoten in op haar rustende verplichtingen, door zijn spaarrekening te blokkeren en vervolgens het saldo niet direct over te boeken. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet tekortgeschoten. De vorderingen worden 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reacties van de consument en de bank.

1.2 De consument is in de gelegenheid gesteld te reageren op de laatste reactie van de bank. Ondanks verschillende verzoeken daartoe is van de consument geen reactie ontvangen.

1.3 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.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een spaarrekening aan bij de bank.

2.2 De bank heeft de consument op enig moment in 2024 verzocht om tot heridentificatie over te gaan. De consument heeft dit geweigerd, omdat hij het niet eens was met de wijze waarop dit diende te gebeuren.

2.3 Eind juli 2024 heeft de bank de rekening van de consument geblokkeerd, wegens zijn weigering tot heridentificatie over te gaan. De consument heeft in eerste instantie aangegeven het hiermee niet eens te zijn. Op 5 augustus 2024 heeft hij de bank verzocht zijn rekening op te heffen en het saldo over te boeken.

2.4 De bank heeft op 6 augustus 2024 aangegeven tot sluiting van de rekening over te gaan en aangekondigd dat de consument een e-mail zal ontvangen, met daarin een formulier waarmee de tegenrekening waarnaar het saldo wordt overgeboekt kan worden bevestigd (hierna: het formulier).

2.5 Op het formulier stond als tegenrekening DE **********965 vermeld met daarbij het verzoek te bevestigen dat dit rekeningnummer correct is. Verder staat vermeld dat bij vragen contact kan worden opgenomen via telefoonnummer 0322 21094703 of via e-mailadres Kundenservice@leaseplanbank.de.

2.6 De consument heeft vervolgens op 6 augustus een (aangetekende) brief verzonden naar het adres Gustav Mahlerlaan 360 te Amsterdam. In deze brief heeft hij aangegeven dat het onder 2.5 genoemde rekeningnummer niet klopt en dat het rekeningnummer {rekeningnummer] moet zijn.

2.7 Op 16 augustus 2024 heeft de consument vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert uitbetaling van het saldo op de spaarrekening, vergoeding van de door hem gemaakte kosten van € 4,60, toezending van het jaaroverzicht over 2023 en de wettelijke rente over een bedrag van € 102.260,- vanaf 15 augustus 2024.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank had de consument niet op de wijze zoals zij dat heeft gedaan mogen vragen tot heridentificatie over te gaan. De bank heeft dan ook ten onrechte zijn rekening geblokkeerd en vervolgens ten onrechte het saldo op zijn bankrekening niet uitgekeerd. Op het formulier dat de consument diende in te vullen stond een onjuist rekeningnummer vermeld. De consument heeft het juiste rekeningnummer per aangetekende brief aan de bank toegezonden, maar ook hierna heeft de bank het saldo niet overgemaakt. De bank dient het saldo alsnog over te boeken en dient daarnaast de kosten die de consument heeft gemaakt en de wettelijke rente te vergoeden.

Het verweer

2.10 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 De commissie dient te beoordelen of de bank is tekortgeschoten in enige op haar rustende verplichting. Naar het oordeel van de commissie is hiervan geen sprake. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Heridentificatie

3.2 De commissie merkt op dat de consument herhaaldelijk en uitgebreid zijn standpunten tegen de wijze waarop de heridentificatie dient te worden uitgevoerd heeft uiteengezet. De consument heeft echter niet om heropening van de rekening verzocht of anderszins vorderingen verbonden aan dit standpunt. Nu het voor de vordering niet relevant is of de bank tot heridentificatie mocht overgaan, zal de commissie het antwoord op die vraag in het midden laten.

Uitbetaling saldo en jaaroverzichten

3.3 De bank heeft in haar laatste reactie van 13 juni 2025 aangegeven dat zij alsnog contact heeft weten te leggen met de consument, dat het rekeningnummer is bevestigd en dat het saldo op 12 juni 2025 alsnog is uitbetaald, waarna de rekening is gesloten. De consument is meermaals verzocht hierop te reageren, maar een reactie van de consument is uitgebleven. Nu de consument de stellingen van de bank op dit punt niet heeft weersproken, stelt de commissie vast dat de rekening is beëindigd en dat het saldo is uitbetaald. Dit betekent dat deze vorderingen van de consument geen nadere bespreking meer behoeven.

3.4 De bank heeft meermaals aangegeven dat de consument de jaaroverzichten na het sluiten van de rekening zelf kan downloaden. De consument heeft hierop na het sluiten van de rekening verder niet meer gereageerd en de commissie ziet geen reden hieraan te twijfelen. De commissie gaat er dan ook van uit dat de consument de jaaroverzichten inmiddels kan inzien. Voor zover dit niet zo is merkt de commissie op dat de bank deze alsnog aan de consument ter beschikking dient te stellen. Anders dan de consument lijkt te stellen is de bank echter niet verplicht deze per post toe te sturen. Zij mag deze digitaal ter beschikking stellen.

Kosten aangetekende brief

3.5 De consument vordert vergoeding van de kosten van zijn aangetekende brief van 6 augustus 2025. De bank betwist dat zij deze heeft ontvangen, maar zelfs al zou zij deze hebben ontvangen betwist zij dat zij deze kosten dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank deze kosten niet aan de consument hoeft te vergoeden. De consument heeft dit aangetekend schrijven uit eigen beweging en zonder hierover contact op te nemen met de bank verzonden aan een ander adres dan in het formulier stond vermeld. Bovendien stond op het formulier vermeld dat bij vragen telefonisch of via e-mail contact op diende te worden genomen.

De consument heeft er om hem moverende redenen voor gekozen een aangetekende brief te versturen. Dit is de eigen keuze van de consument geweest en de commissie ziet dan ook niet in waarom de bank deze kosten aan de consument zou moeten vergoeden. De vordering op dit punt wordt afgewezen.

Wettelijke rente

3.6 De consument vordert tot slot betaling van de wettelijke rente vanaf 15 augustus 2024. De bank betwist wettelijke rente verschuldigd te zijn. Pas na bevestiging van het rekening-nummer kon het saldo worden uitgekeerd en de consument heeft geweigerd zijn rekeningnummer te bevestigen. Op het moment dat de consument dat uiteindelijk alsnog heeft gedaan, is het saldo direct uitgekeerd. De bank valt hierin niets te verwijten, aldus de bank.

3.7 Het komt de commissie niet onredelijk voor dat de bank eerst zekerheid wenst te hebben over de juistheid van de tegenrekening, voordat zij een aanzienlijk saldo (van in dit geval ruim € 100.000,-) overboekt. De consument stelt dat hij zijn rekeningnummer via de brief van 6 augustus 2024 heeft doorgegeven en dat deze brief ook bij de bank is bezorgd. De bank betwist dat zij deze brief heeft ontvangen en dat zij niet kon overgaan tot uitbetaling van het saldo totdat de consument het formulier ondertekend retour stuurde of een bewijs van de juistheid van het rekeningnummer toestuurde. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument voor juni 2025 geen bewijs van de juistheid van het door hem opgegeven rekeningnummer heeft toegezonden. Hoewel de commissie van oordeel is dat ook de communicatie vanuit de bank op dit punt beter had gekund, is het met name aan de weinig constructieve houding van de consument te wijten dat het lang heeft geduurd voordat het saldo is overgeboekt. Hij is steeds blijven verwijzen naar zijn stelling dat de brief van 6 augustus 2024 wel door de bank zou zijn ontvangen, maar heeft het formulier niet alsnog ingevuld of nader bewijs toegezonden. Op het moment dat hij dit uiteindelijk wel heeft gedaan, heeft de bank het saldo alsnog op korte termijn overgeboekt.

3.8 Daarbij merkt de commissie nog het volgende op. De consument stelt dat het rekeningnummer dat op het formulier stond vermeld “overduidelijk onjuist” was. Deze stelling kan de commissie niet volgen. Op het formulier wordt immers hetzelfde rekeningnummer vermeld als door de consument in de brief van 6 augustus 2024 wordt vermeld, zij het dat het rekeningnummer op het formulier slechts gedeeltelijk wordt weergegeven. De commissie kan dan ook niet anders dan concluderen dat het rekeningnummer dat op het formulier stond vermeld het juiste rekeningnummer betreft. Het verwijt van de consument dat de bank een onjuist rekeningnummer vermeldt en niet meer beschikte over het door hem doorgegeven rekeningnummer van de tegenrekening gaat dan ook niet op. Kennelijk is er bij de consument verwarring ontstaan, omdat niet het hele rekeningnummer op het formulier stond vermeld, maar het had op de weg van de consument gelegen om hierover op de in het formulier vermelde manier navraag te doen, in plaats van uit eigen beweging een brief te versturen naar een ander adres en vervolgens verdere medewerking te weigeren.

Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank niet in verzuim verkeert en dat zij geen wettelijke rente hoeft te vergoeden. De vordering wordt op dit punt eveneens afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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