Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0131
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 augustus 2021
Ingediend door	: De klager
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De klager is executeur van de nalatenschap van zijn overleden tante. De tante hield meerdere rekeningen aan bij de bank. Bij een overschrijving van de ene rekening van de tante naar een andere rekening van de tante, zijn twee voor de klager onbekende namen vermeld. Deze overschrijving is uitgevoerd voor het overlijden van de tante. De klager heeft de bank gevraagd waarom die namen vermeld zijn en de bank heeft hem daar niet over kunnen informeren. De klager heeft zich hierover beklaagd, maar de vordering tot het verstrekken van informatie wordt afgewezen. De bank heeft niet kunnen achterhalen waarom de namen vermeld zijn en kan daar ook niet toe verplicht worden.

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 klager;
2) de aanvullende stukken van de klager;
3) het verweerschrift van de bank;
4) de repliek van de klager;
5) de dupliek van de bank;
6) de reactie van de klager op de dupliek;
7) de aanvullende reactie van de bank;
8) de reactie van de klager op de aanvullende reactie 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 klager 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 tante van de klager hield meerdere rekeningen aan bij de bank. Op 8 februari 2018 is € 5.000,- overgemaakt van de Comfortrekening van de tante naar de betaalrekening van de tante. Bij deze overschrijving zijn de namen "mw [naam 1] en/of de heer [naam 2]" vermeld bij "Naam/Omschrijving".

2.2 In november 2018 is de tante van de klager overleden. De klager is de executeur testamentair van de nalatenschap van zijn tante.

De klacht en vordering

2.3 In zijn hoedanigheid als executeur van de nalatenschap van zijn tante, constateerde de klager dat twee voor hem onbekende namen bij de overschrijving van 8 februari 2018 vermeld zijn. Hij heeft de bank gevraagd waarom die namen vermeld zijn bij de overschrijving, maar de bank heeft niet geantwoord waarom de namen vermeld zijn. De klager wil de dat bank hem die informatie alsnog geeft.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de klager moet informeren waarom twee namen vermeld zijn bij de overschrijving van 8 februari 2018. De commissie is van oordeel dat de bank hier niet toe verplicht kan worden en licht dit als volgt toe.

3.2 Voorop staat dat de bank geen wettelijke verplichting heeft om de klager te informeren over de reden waarom bepaalde informatie bij de overschrijving vermeld is. Ook in de overeenkomst of de algemene voorwaarden is een dergelijke verplichting niet opgenomen. Wel mag van de bank verwacht worden dat zij zich inspant om vragen van de klager te beantwoorden.

3.3 In het onderhavige geval heeft de bank de overschrijving onderzocht, maar niet achterhaald waarom de namen vermeld zijn. De bank heeft toegelicht dat zij betaalopdrachten uitvoert conform de opdracht daartoe van de betaler, in dit geval de tante of een eventuele gemachtigde namens de tante. De omschrijving bij de betaalopdracht wordt door de betaler opgegeven en kan door de bank niet worden aangepast.

3.4 In reactie hierop heeft de klager naar voren gebracht dat het voor onmogelijk moet worden gehouden dat door of namens zijn tante twee voor hem totaal onbekende namen zijn vermeld bij een interne overschrijving. Het bedrag ging immers van de ene rekening van de tante naar de andere, er waren vanuit haar optiek totaal geen derden in het spel. Ook was er geen gemachtigde. Daarom is het de overtuiging van de klager dat het figureren van beide namen geheel toe te schrijven valt aan de bank. Hieruit volgt volgens de klager dat er niet alleen iets schort aan de administratie bij de bank, maar dat het ook van weinig professionaliteit getuigt dat de bank hier geen verantwoordelijkheid voor neemt. Voorshands gaat de klager overigens niet uit van kwade opzet.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is echter niet komen vast te staan dat het figureren van beide namen te wijten is aan een gebrekkige administratie bij de bank. Nu de bank zich ingespannen heeft om de vraag van de klager te beantwoorden, is de commissie voorts van oordeel dat er niet meer van de bank verwacht kan worden. Ondanks dat de vraag van de klager nu niet beantwoord is. Informatie die de bank niet heeft, kan zij nu eenmaal niet geven. Daarom wordt de klacht ongegrond verklaard en de vordering van de klager afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

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

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.