Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0503
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Robein Leven N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Robein
Datum uitspraak	: 4 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert uitbetaling van € 1.206,-. Dit is het saldo dat op de door zijn opa op zijn naam afgesloten Successierekening zou moeten staan. De consument heeft de rekening nooit opgeheven en stelt ook niet bekend te zijn geweest met het feit dat Robein de rekening in 2009 heeft opgeheven. Volgens de consument moet het bedrag aan een onbevoegde derde zijn uitgekeerd. De commissie overweegt dat Robein voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het saldo op de rekening in 2009 op instructie van de wettelijk vertegenwoordiger van de destijds minderjarige consument moet zijn uitgekeerd. De consument kan daarom geen aanspraak maken op uitbetaling van het tegoed van € 1.206,-.

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) het verweerschrift van Robein; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Robein.

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 consument en Robein 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 In februari 2002 heeft de opa van de consument (hierna: de opa) een 'Robein Successierekening' (hierna: de rekening) geopend op naam van de consument.

Op deze rekening is op 21 februari 2002 een eerste storting van € 1.800,- gedaan en op 2 juni 2002 een tweede storting van € 200,-. Het totaalsaldo van € 2.000,- is belegd in indexbeleggingen voor een looptijd van 18 jaar.

2.2 Op het openingsformulier is aangegeven dat de rekeningafschriften naar de vader van de consument (hierna: de vader) zouden worden gezonden. Het laatste afschrift dat de vader heeft ontvangen is gedateerd op 6 januari 2009. Het saldo bedroeg op dat afschrift € 1.205,98.

2.3 De consument heeft in 2019 bij Robein geïnformeerd naar de rekening. Robein heeft de consument bericht dat zij medio 2009 heeft besloten om bepaalde producten, waaronder de Successierekening, niet meer te voeren. Robein heeft destijds via een brief contact gezocht met de rekeninghouders of hun wettelijk vertegenwoordigers. In de brief heeft Robein hen gevraagd om een bestemming te geven aan het op de rekeningen aanwezige tegoed onder opgaaf van een bankrekeningnummer. Cliënten of hun vertegenwoordigers moesten vóór 15 mei 2009 de bestemming doorgeven. Nadat alle rekeningen vereffend en opgeheven waren, heeft Robein Bank in 2009 al haar activiteiten beëindigd.

2.4 Op 4 juli 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij Robein, welke op 17 september 2020 door Robein is afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert uitbetaling van € 1.206,- vermeerderd met wettelijke rente. Dit is het saldo in Euro's dat op de rekening zou moeten staan. Volgens de consument kan het niet anders dan dat de opgebouwde waarde op de rekening ten onrechte is uitgekeerd aan een (onbevoegde) derde. Hierdoor is sprake van een onrechtmatige daad door Robein en/of is zij tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. De consument heeft daarvoor de volgende argumenten aangevoerd:

- Uit het aanvraagformulier volgt dat de rekening een looptijd heeft van 18 jaar. Dat betekent dat de rekening op het moment dat de consument navraag deed naar de rekening nog actief zou moeten zijn.
- Robein heeft de rekening ten onrechte opgeheven, nu noch de consument, noch zijn vader de overeenkomst heeft opgezegd.
- De consument en zijn vader hebben in 2009 van Robein geen bericht ontvangen dat de rekening zou worden opgeheven.

Het verweer

2.6 Robein heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt vast dat partijen het eens zijn dat de overeengekomen looptijd van de beleggingen op de rekening 18 jaar bedraagt. Ook zijn partijen het eens dat de overeenkomst tussen opa en Robein inhield dat de consument gerechtigd is om het saldo van de rekening per februari 2020 op te vragen. Indien de overeenkomst niet in 2009 zou zijn beëindigd, zou Robein het in 2020 aanwezige saldo aan de consument moeten uitbetalen.

3.2 Robein heeft zich verweerd door te stellen dat zij bij het opheffen van de rekening in 2009 het verschuldigde saldo moet hebben gestort op het opgegeven bankrekeningnummer. Robein kan dat echter niet meer aantonen omdat alle dossiers na een wettelijke bewaartermijn van 7 jaar zijn vernietigd. Hoewel Robein dit niet meer kan bewijzen acht de commissie dit verweer aannemelijk op grond van het volgende.

3.3 Vaststaat dat bij de opening van de rekening is aangegeven dat alle rekeningafschriften naar de vader van de destijds minderjarige consument gezonden moesten worden. Robein heeft de procedure met betrekking tot het vereffenen en beëindigen van rekening in 2009 uitvoerig toegelicht. Zij heeft alle rekeninghouders/wettelijk vertegenwoordigers een brief gestuurd waarin zij heeft verzocht om een bankrekeningnummer op te geven waar het saldo naar kon worden overgemaakt. Aangezien de rekeningafschriften naar de vader van de consument werden gestuurd en het feit dat de rekening is opgeheven, moet Robein Bank in 2009 instructies hebben ontvangen om het saldo van de rekening over te maken naar een opgegeven bankrekeningnummer. Robein heeft toegelicht dat het niet mogelijk was om de rekening te vereffenen en te sluiten als de rekening nog een (positief) saldo vertoonde. Zij beschikt echter niet meer over de documenten die haar stelling(en) kunnen staven, nu het dossier is vernietigd na ommekomst van de wettelijke bewaartermijn.

3.4 Met deze toelichting op de gang van zaken heeft Robein voldoende aannemelijk gemaakt dat het saldo van € 1.206,- in 2009 moet zijn uitgekeerd op instructie van de wettelijk vertegenwoordiger van de consument. Hierdoor zou Robein bevrijdend hebben betaald conform artikel 6:31 BW. Gelet op het tijdsverloop is niet meer te reconstrueren hoe de rekening is afgewikkeld. De commissie is van oordeel dat in de gegeven omstandigheden niet van Robein kan worden verwacht dat zij inzicht geeft in de exacte wijze waarop, de persoon en/of het bankrekeningnummer waarnaar het saldo is overgemaakt.[1] Zeker niet nu zij, conform de wettelijke bewaartermijn, het bankdossier 7 jaar na het beëindigen van de relatie heeft vernietigd.

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid 2012-60, r.o. 4.5, te vinden via https://www.kifid.nl/fileupload/jurisprudentie/GeschillenCommissie/2012/Uitspraak_2012-60.pdf

Voldoende is dat Robein duidelijk heeft gemaakt dat het volgens haar systeem onmogelijk was om de rekening met een openstaand saldo te beëindigen. Aan die verantwoordingsplicht heeft Robein voldaan.

Conclusie

3.5 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.