

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-230 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het beleid van de Bank bij het heruitgeven van een aan een hypothecaire geldlening verbonden (betaal)rekeningnummer. De Commissie is van oordeel dat de Bank haar klanten met een periode van vier jaar ruim voldoende de gelegenheid biedt om hun adresboek op te schonen. Op de Bank rust geen verplichting om een rekeningnummer van een beëindigde rekening niet meer aan een andere cliënt ter beschikking te stellen. Klanten van de Bank zijn zelf verantwoordelijk voor het invullen en beheren van een adresboek en het invullen van de juiste gegevens bij een betalingsopdracht. Niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en de vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- 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 heeft op enig moment een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Aan de hypothecaire geldlening is een rekening met nummer [nummer 1] (hierna: 'de rekening') gekoppeld.
- 2.2 In 2012 heeft de Bank de rekening beëindigd en vervangen door een nieuw hypotheeknummer. De Bank heeft Consument over deze wijziging geïnformeerd. De Bank heeft Consument hierbij eveneens op de hoogte gebracht over de te volgen procedure bij een extra aflossing op de hypothecaire geldlening. Dit diende vanaf dat moment te gebeuren via het centrale ING Hypothekenrekeningnummer [nummer 2].
- 2.3 Consument heeft op 5 december 2013, 31 december 2014, 1 november 2016, 2 januari 2017 en 4 januari 2017 extra aflossingen op zijn hypothecaire geldlening verricht.
- 2.4 De Bank heeft de rekening in juni 2017 uitgegeven aan een andere particulier.
- 2.5 Op 11 januari 2018 heeft Consument ter vervroegde aflossing van zijn hypothecaire geldlening van zijn betaalrekening bij SNS Bank een bedrag van € 43.800,-- overgeboekt naar de rekening. In de omschrijving van de overboeking heeft Consument vermeld: 'extra aflossing hypotheeknummer [nummer 3] leningdeel 1.0'.
- 2.6 Consument heeft op 2 februari 2018 aangifte van verduistering dan wel witwassen van door hem overgeboekt geld gedaan.
- 2.7 Op 12 juni 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. Consument heeft zijn onvrede geuit over de heruitgave van de rekening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het overgeboekte bedrag van € 43.800,-- te vermeerderen met wettelijke rente sinds 11 januari 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument voert hiertoe het volgende aan. De Bank biedt haar klanten onvoldoende bescherming door een aan een hypothecaire geldlening verbonden rekeningnummer binnen vijf jaar opnieuw uit te geven voor een betaalrekening. Consument meent voorts dat de klachtenafhandeling bij de Bank niet goed is gegaan.

De Bank heeft hem ondanks meerdere telefoongesprekken, geen schriftelijke reactie gegeven. Daarbij heeft de Bank geen of te weinig begrip voor de gevolgen van de foutieve overboeking getoond.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over het beleid van de Bank bij het heruitgeven van een aan een hypothecaire geldlening verbonden (betaal)rekeningnummer. Consument stelt dat de Bank haar klanten onvoldoende beschermt door binnen vijf jaar na het beëindigen van een rekening over te gaan tot heruitgave van het rekeningnummer en hiermee niet voldoet aan wettelijke eisen. De Bank heeft haar beleid op dit punt toegelicht. Vanaf het moment dat een rekening is beëindigd, hanteert de Bank een minimale termijn van vier jaar voordat zij overgaat tot heruitgave van het rekeningnummer. De Bank acht de termijn van vier jaar een redelijke en billijke termijn voor klanten om hun adresboek op te schonen en derden te informeren.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het in beginsel aan de Bank is om te bepalen wanneer en welke rekeningnummers zij na beëindiging daarvan opnieuw uitgeeft. Dit behoort tot haar beleidsvrijheid. Dit kan echter anders zijn indien zij gebruik maakt van deze beleidsvrijheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)).
- 4.3 Het is de Commissie niet gebleken dat het beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie is van oordeel dat de Bank haar klanten met een periode van vier jaar ruim voldoende de gelegenheid biedt om hun adresboek op te schonen. Op de Bank rust geen verplichting om een rekeningnummer van een beëindigde rekening niet meer aan een andere cliënt ter beschikking te stellen. Klanten van de Bank zijn zelf verantwoordelijk voor het invullen en beheren van een adresboek en het invullen van de juiste gegevens bij een betalingsopdracht. In het onderhavige geval heeft de Bank de rekening na meer dan vier jaar na de beëindiging ervan opnieuw uitgegeven, heeft zij Consument geïnformeerd over het beëindigen van de rekening en eveneens over de gewijzigde procedure voor het verrichten van een vervroegde aflossing. Gebleken is ook dat Consument van de gewijzigde procedure op de hoogte was. Dat in dit geval sprake is van een rekeningnummer gekoppeld aan een hypothecaire geldlening welke de Bank opnieuw heeft uitgegeven in de vorm van een betaalrekening, maakt het bovenstaande niet anders.

Het is spijtig dat Consument een oud rekeningnummer uit zijn adresboek heeft gebruikt, maar de Bank valt niet te verwijten dat zij de nadelige gevolgen van de vergissing van Consument niet heeft voorkomen.

- 4.4 Kortom: de beslissing van de Bank om na een periode van vier jaar na het beëindigen van de oude rekening van Consument over te gaan tot heruitgave, is niet onaanvaardbaar. Niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De vordering dient dan ook in zoverre te worden afgewezen.
- 4.5 Tot slot merkt de Commissie op dat Consument zijn beklag heeft gedaan over de klachtenafhandeling van de Bank. Daarbij heeft hij gewezen op het uitblijven van een schriftelijke reactie en het ontbreken van empathie bij de medewerkers van de Bank. De Commissie stelt vast dat de Bank daarop niet met een door feiten onderbouwd verweer heeft gereageerd, althans daarvoor een aanvaardbare verklaring heeft gegeven. De handelwijze van de Bank wordt dan ook onjuist geacht. Deze omstandigheden kunnen echter niet tot een ander oordeel over de vordering leiden. De Commissie roept de Bank op haar processen te verbeteren en het klantbelang serieus te nemen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht over de afhandeling van de klacht door de Bank gegrond en wijst voor het overige de vordering van Consument af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.