

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-259
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Aegon Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 10 April 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Dat Consument schade heeft geleden door een door de Bank verkeerd geadresseerde brief is niet komen vast te staan. Evenmin is gebleken dat er causaal verband is tussen de gevorderde schade en het handelen van de Bank.

I. Procesverloop

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

- het door Consument 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 Op naam van Consument is destijds in 2002 een beleggingsrekening (rekening) geopend. Op dat moment was Consument onder huwelijksvoorwaarden gehuwd met de man.
- 2.2 Consument en de man zijn inmiddels gescheiden.
- 2.3 Op 12 januari 2017 is door Consument aan de Bank haar adreswijziging doorgegeven.

- 2.4 Op 16 januari 2017 is door Consument de rekening opgeheven en is het saldo overgeboekt naar een ander bankrekeningnummer van haar.
- 2.5 Consument en de man hebben over de afwikkeling van hun huwelijk geprocedeerd en ten overstaan van het gerechtshof een vaststellingsovereenkomst gesloten.
Op 18 januari 2017 hebben Consument en de man de vaststellingsovereenkomst ondertekend waarin, voor zover relevant is opgenomen: *“De man zal ter beëindiging van het geschil over de rechtsgeldigheid van de tussen partijen op [datum] gesloten akte van huwelijkse voorwaarden aan de vrouw een bedrag voldoen van € 45.000,- netto ten gunste van de vrouw, uiterlijk te voldoen binnen 30 dagen na ondertekening van de thans voorliggende vaststellingsovereenkomst. Dit bedrag zal worden verhoogd met 50 procent van het saldo op bankrekening nummer [nummer] bij Aegon bank (voormalige [type] rekening), waarvan de man beweert rechthebbende te zijn en welke bewering door de vrouw wordt bestreden. De overige 50 procent van het saldo met een maximum van 5.000 euro, wordt verrekend met het te betalen bedrag van 45.000 euro”*.
- 2.6 De Bank heeft desgevraagd per brief gedateerd op 27 januari 2017 en ter attentie van Consument informatie over het saldo van de rekening op 18 januari 2017 toegestuurd. De Bank heeft deze brief naar het oude adres, waar de man woont, verzonden. In die brief is per abuis vermeld dat op 18 januari 2017 het saldo € 9.867,16 bedroeg.
- 2.7 De man heeft op 31 januari 2017 Consument een mail gezonden waarin hij refereerde naar de onder 2.6 genoemde brief. De man heeft Consument daarin verder laten weten dat hij overeenkomstig de vaststellingsovereenkomst zou handelen en 50% van het saldo groot € 9.867,16 zou verrekenen en dus € 40.066,42 aan Consument zou overmaken.
- 2.8 De Bank heeft Consument laten weten dat vanaf 2 februari 2017 de adreswijziging in al haar bronsystemen was doorgevoerd. De Bank heeft op die datum naar het nieuwe adres van Consument een brief over de rekening voorzien van gecorrigeerde gegevens toegestuurd. Consument en de man hebben na 31 januari 2017 elkaar diverse mailberichten gestuurd, waarin aan de orde kwam het protest van Consument tegen de volgens haar ongeoorloofde en in strijd met de vaststellingsovereenkomst uitgevoerde verrekening van de 50% van het saldo van € 9.867,16.
- 2.9 Consument heeft per mail op 17 mei 2018 de Bank, voor zover relevant, haar beklag gedaan en geschreven:
“Bij het afwikkelen van mijn rekening bij jullie vorig jaar, hebben jullie (ondanks mijn tijdige adreswijziging en de nadrukkelijke vermelding in telefonische contacten) de saldo informatie van de rekening naar mijn ex man gestuurd. Deze vergissing van jullie heeft mij 5.000 euro gekost aanzien mijn ex man meende recht te hebben op een deel van het saldo op de rekening.

Deze rekening stond op mijn naam, maar was mij niet bekend omdat hij alle administratie heeft achtergehouden. Toen hij er achter kwam dat ik de enige was die het saldo kon opnemen, heeft hij dit pas bij mij gemeld.

Ik heb daarom mijn adres gewijzigd en het saldo opgenomen. Helaas hebben jullie de saldo informatie toch naar zijn adres gestuurd wat hem inzage verschafte in het saldo. In de financiële afwikkeling van de scheiding heeft hij daarom bij het overboeken van het bedrag dat ik van hem tegoed heb, 5.000 euro achtergehouden omdat dat geld op jullie rekening stond naar zijn mening.

Ondanks herhaaldelijk aandringen, is het mij niet gelukt om het bedrag te laten overmaken en aangezien financieel alles is afgewikkeld, heb ik ook geen mogelijkheid meer om hem te dwingen. U zult begrijpen dat ik het bijzonder vervelend vind, dat doordat jullie mijn privé gegevens met hem hebben gedeeld, ik hiervan de financiële nadelen ondervind. Ik ga er daarom vanuit dat jullie mij in deze schadeloos zullen stellen”.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling door de Bank van € 4.934,- te vermeerderen met de wettelijke rente daarover ingaande 1 maart 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar zorgplicht toerekenbaar tekortgeschoten. De Bank heeft ondanks de opdracht van Consument de adreswijziging in haar administratie niet doorgevoerd. Hierdoor is een brief over de rekening voorzien van niet actuele saldo informatie naar haar voormalig adres verstuurd, waar de man woont. De man heeft de helft van dit saldo verrekend met het bedrag dat hij volgens de hiervoor onder 2.5 geciteerde afspraak uit de vaststellings-overeenkomst aan Consument diende te betalen.

Verweer 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 Los van de vraag of de hiervoor beschreven handelwijze van de Bank als een tekortkoming of onrechtmatige daad kan worden gekwalificeerd, is de Commissie met de Bank van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden. De Commissie licht dit toe als volgt.

- 4.2 Om de geschillen die met de afwikkeling van de echtscheiding van Consument en de man verband hielden, af te wikkelen is door hen een vaststellingsovereenkomst gesloten.
- 4.3 Uit het onderdeel van de vaststellingsovereenkomst zoals dat hiervoor onder 2.5 is geciteerd, volgt dat over de verdeling van het saldo op die rekening een afspraak is gemaakt. Hoe dat saldo moet worden berekend is niet voldoende duidelijk gemaakt. In de vaststellingsovereenkomst is immers niets bepaald over de peildatum van de verdeling van het saldo. Bij die stand van zaken kan niet met voldoende zekerheid worden vastgesteld, of en zo ja welke schade Consument lijdt, en ook niet of de Bank voor die schade aansprakelijk is te houden.
- 4.4 Het is om deze reden dat de op de klacht gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.