

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1012 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 mei 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 26 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Beleggingsrekening. De bank heeft de overeenkomst met de consument in 2015 mogen opzeggen omdat niet voldaan was aan de identificatieplicht. In dit geval is niet gebleken of aannemelijk gemaakt dat de bank in 2006 inzicht heeft gekregen in de nieuwe adresgegevens van de consument en zijn partner. De brieven van de bank zijn als gevolg naar het oude adres gestuurd. Op grond van de algemene bankvoorwaarden geldt de verplichting om de juiste adresgegevens door te geven en om rekeningen, afschriften, nota's en jaaropgaven regelmatig te controleren. De consument heeft met betrekking tot de beleggingsrekening echter tot 2019 geen contact met de bank opgenomen. Het verzoek van de consument om zijn beleggingen te herstellen kan niet worden toegewezen. De commissie wijst de vordering af.

I. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 consument en de bank 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 De consument had samen met zijn partner in 2001 een hypothecaire geldlening en een (particuliere) en/of-betaalrekening met een daaraan gekoppelde beleggingsrekening bij de bank. Op de beleggingsrekening was voor een bedrag van fl. 30.000,- belegd in een bepaald fonds.
- 2.2 In 2006 hebben de consument en zijn partner vanwege een verhuizing de hypothecaire geldlening afgelost en bij een andere bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Hun betaal- en beleggingsrekening zijn op dat moment niet gewijzigd.
- 2.3 Volgens de bank zijn in 2012-2013 brieven gestuurd naar de consument dan wel zijn partner vanwege de plicht van de bank om de identiteit van haar cliënten vast te stellen of te verifiëren op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), de zogenoemde identificatieplicht.
- 2.4 Op 14 mei 2013 en 11 juli 2013 heeft de bank overboekingen van € 0,01 verricht op de en/of-rekening van de consument en zijn partner met daarbij de mededeling:
“UW IDENTITEIT IS NIET GOED VASTGELEGD. MOGELIJK WORDT UW BETAALREKENING GEBLOKKEERD. KIJK OP ING.NL/IDENTIFICATIE.”
- 2.5 Als gevolg van het uitblijven van een reactie op de brieven en verzoeken van de bank, heeft de bank de klantrelatie met de consument en zijn partner eind 2015 beëindigd. De aandelen in het fonds zijn op 10 september 2015 door de bank verkocht voor een bedrag van € 22.577,91 en op een tussenrekening van de bank geboekt.
- 2.6 In 2019 heeft de consument met de bank contact opgenomen met betrekking tot de beleggingsrekening, waarbij hem is medegedeeld dat het geld van de beleggingsrekening in 2015 op een tussenrekening is geplaatst. De consument heeft naar aanleiding daarvan vragen gesteld aan de bank. Dit heeft uiteindelijk geleid tot zijn klacht bij Kifid.
- 2.7 Volgens de bank zou, op basis van de koers van 1 september 2021, de waarde van de beleggingen € 34.282,07 zijn geweest indien deze ongewijzigd waren doorgelopen.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument klaagt erover dat de bank zijn beleggingsrekening in 2015 heeft beëindigd. Op geen enkel moment heeft hij geweten, laat staan toestemming gegeven, dat het geld door de bank tussentijds ergens zou worden geparkeerd. De bank wist dat hij in 2006 was verhuisd, maar heeft het adres kennelijk nooit aangepast.

De door de bank verstuurde brieven zijn waarschijnlijk naar het oude adres gestuurd en de consument en/of zijn partner hebben deze nooit ontvangen. De consument vindt niet dat hij te laat heeft geklaagd, omdat de bank niet in enig belang is geschaad. De beleggingsrekening is aangehouden om vermogen op te bouwen en de consument ging ervan uit dat dit gewoon doorliep en langzaam groeide. Het beëindigen van de beleggingsrekening is dan ook nooit de bedoeling geweest en volgens de consument heeft de bank hierbij niet rechtmatig gehandeld. De bank had de consument daarvan op de hoogte moeten stellen. Hij bankiert zelf al sinds 2004 zakelijk bij de bank, dus onbekendheid met zijn gegevens kan het probleem niet zijn geweest. De consument twijfelt niet aan de berekening van de bank, dat de waarde van de beleggingen per 1 september 2021 € 34.282,07 zou zijn geweest, en daar is hij het dan ook mee eens. Hij vordert dat de bank de situatie herstelt met de waarde van de beleggingen die nu zou zijn bereikt als de beleggingsrekening in 2015 niet was geëindigd.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De consument is niet ontvankelijk in zijn klacht, omdat hij te laat heeft geklaagd. De beleggingsrekening is eind 2015 beëindigd en de consument heeft pas voor het eerst in 2019 navraag daarnaar gedaan. De klacht is daarmee niet binnen een redelijke termijn in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) ingediend. De bank is ernstig in haar bewijspositie geschaad. Door het tijdsverloop is niet meer na te gaan of de consument in 2006 een adreswijziging heeft doorgegeven. In de systemen van de bank is dat in ieder geval niet te zien. De consument gaat er voorts onterecht van uit dat de bank, vanwege het aflossen van de hypothecaire geldlening in 2006, op de hoogte was van het nieuwe adres van de consument en zijn partner. Op grond van artikel 14 van de Algemene Bankvoorwaarden is de klant verplicht om een adreswijziging door te geven aan de bank. De bank heeft geprobeerd om de consument en/of zijn partner te bereiken. Omdat er geen reactie kwam, was de bank op grond van de Wwft verplicht om de bankrelatie te beëindigen. Het verschil tussen het bedrag waarvoor de beleggingen zijn verkocht (in 2015) en de huidige (fictieve) waarde komt daarmee niet voor vergoeding in aanmerking. Ongeacht of de consument het bedrag opnieuw wil beleggen of wil laten overboeken, zal hij eerst een verzoek tot uitbetaling van het restsaldo van € 22.577,91 moeten indienen bij de bank.

3. De beoordeling

Heeft de consument te laat geklaagd?

3.1 Met betrekking tot het beroep van de bank op schending van de klachtplicht, merkt de commissie op dat het haar in dit geval niet, althans onvoldoende, is gebleken dat de bank door het late klagen van de consument in haar belangen is geschaad. Van belang daarbij is dat de consument niet heeft gesteld dat hij in 2006 een adreswijziging heeft doorgegeven.

Zijn verwijzing naar het feit dat hij de hypothecaire geldlening bij de bank (in 2006) heeft afgelost en elders een nieuwe hypothecaire geldlening heeft afgesloten en dat de bank daarom bekend had kunnen zijn met zijn nieuwe adres, is daartoe onvoldoende. Niet gebleken of aannemelijk gemaakt is dat de bank daarbij inzicht heeft gekregen in de nieuwe adresgegevens van de consument en zijn partner. De discussie gaat dus niet om de vraag of in 2006 een adreswijziging is doorgegeven. De klacht van de consument gaat er met name om dat de bank voorafgaand aan de beëindiging van de beleggingsrekening te weinig heeft gedaan om met hem in contact te komen, hem daarna niet heeft geïnformeerd over de beëindiging en de bank dat dus zonder zijn toestemming heeft gedaan.

Was de bank bekend met het juiste adres van de consument?

- 3.2 De commissie stelt voorop dat het allereerst de verantwoordelijkheid van de consument en/of zijn partner was om een adreswijziging door te geven. Dit volgt uit artikel 14 van de Algemene Bankvoorwaarden. Het is niet gebleken dat dat in 2006 is gedaan. De door de bank in 2012-2013 verstuurd brieven zijn als gevolg daarvan naar het oude adres van de consument en zijn partner gestuurd. In de brieven is volgens de bank aan de partner van de consument gevraagd om zich te komen identificeren op een kantoor van de bank zodat haar identiteit geverifieerd kon worden. Daarnaast heeft de bank via twee overboekingen (zie 2.4) gewezen op de noodzaak zich te laten identificeren omdat anders de rekening zou worden geblokkeerd. De consument heeft met betrekking tot de beleggingsrekening echter tot 2019 geen contact met de bank opgenomen.
- 3.3 De consument heeft aangevoerd dat zijn gegevens bij de bank bekend zouden moeten zijn geweest omdat hij sinds 2004 ook al zakelijk bankiert bij de bank. De commissie acht het echter – los van de vraag of het is toegestaan – niet redelijk dat de bank via een andere (zakelijke) overeenkomst dan de betreffende (particuliere) overeenkomst de consument, en via hem zijn partner, had moeten proberen te bereiken. De (particuliere) overeenkomst was bovendien gesloten met zowel de consument als zijn partner, terwijl bij de andere (zakelijke) overeenkomst alleen de consument (en/of zijn bedrijf) was betrokken. Daarnaast heeft de bank juist de partner van de consument willen bereiken, aangezien uit haar dossier bleek dat haar identiteit (opnieuw) moest worden vastgesteld zodat de identificatie en verificatie zou voldoen aan de regels van de Wwft.
- 3.4 Voor zover de bank met betrekking tot haar overeenkomst met de consument en zijn partner mogelijke andere communicatiemiddelen had dan die zij heeft gebruikt of had kunnen inzetten – los van de vraag of zij daartoe verplicht was –, is daar in dit geval tussen partijen verder geen discussie over gevoerd. Daarbij komt dat de consument op grond van artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden verplicht is/was om zijn rekeningen, afschriften, nota's en jaaropgaven regelmatig te controleren. Ook als deze informatie via de digitale weg verstuurd of beschikbaar wordt gesteld.

Aan de hand daarvan hadden de consument en zijn partner volgens de bank al in 2015 kunnen zien dat de beleggingsrekening beëindigd was en dat de beleggingen waren verkocht. De consument heeft tegen deze stellingen verder geen verweer gevoerd.

Mocht de bank de overeenkomst beëindigen?

3.5 Omdat de bank de identiteit van (een van) de rekeninghouders niet heeft kunnen vaststellen, heeft zij de overeenkomst moeten opzeggen. Dit volgt uit artikel 5 van de Wwft, waarin staat dat het een instelling verboden is om een zakelijke relatie aan te gaan als er geen cliëntenonderzoek is verricht, of waarin het cliëntenonderzoek niet tot het door de Wwft vereiste resultaat heeft geleid. Voor een reeds bestaande relatie betekent dit dat de instelling de relatie zal moeten beëindigen.¹ De commissie acht de beëindiging van de relatie of overeenkomst in 2015 door de bank dan ook niet onrechtmatig.

Waar heeft de consument wel recht op?

3.6 De consument en zijn partner hebben recht op de opbrengst van € 22.577,91. De bank heeft aangegeven dat de consument daartoe een verzoek tot uitbetaling kan doen.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat niet kan worden vastgesteld dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld of is tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. Het verzoek van de consument om zijn beleggingen te herstellen kan niet worden toegewezen.

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.

¹ Vergelijkbaar GC Kifid 2021-0606.