

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0049

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bewaarplicht bank. De consumenten klagen over het feit dat de bank geen informatie en bankafschriften verstrekt van overboekingen die in de jaren 2000 tot en met 2004 hebben plaatsgevonden. Ze vorderen dat de bank dat alsnog doet. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden kan worden deze informatie te verstrekken, aangezien de wettelijk bewaartermijn van 7 jaar is verstreken. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; en 3) het verweerschrift 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 consumenten 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 consumenten hebben een betaalrekening bij de bank. Hiervoor hielden zij een betaalrekening aan bij de Postbank, een rechtsvoorganger van de bank.
- 2.2 Volgens de door het UWV verstrekte informatie aan de consumenten is er een uitkering toegekend aan een van de consumenten en zijn over de periode 2000 tot en met 2004 bedragen overgeboekt naar een betaalrekening met een rekeningnummer dat waarschijnlijk een Postbank rekeningnummer is.

- 2.3 Bij brief van 27 juli 2023 hebben de consumenten de bank gevraagd om hen te informeren over wat er is gebeurd met de desbetreffende overboekingen in de periode van 2000 tot en met 2004. In antwoord daarop heeft de bank de consumenten schriftelijk laten weten niet aan hun verzoek te kunnen voldoen.
- 2.4 De consumenten hebben zich hierover beklaagd en een verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consumenten hun klacht aan Kifid hebben voorgelegd.

De klacht en de vordering van de consumenten

- 2.5 De consumenten vorderen dat de bank kopieën verstrekt van de bankafschriften van hun betaalrekening over de periode van 2000 tot en met 2004. Op het klachtformulier hebben ze daarnaast ingevuld wettelijke rente te vorderen.
- 2.6 De consumenten leggen aan deze vordering ten grondslag dat de bank hen opheldering dient te geven over wat er is gebeurd met de door UWV overgeboekte bedragen. Omdat de consumenten zelf niet meer over de bankafschriften uit die periode beschikken, kunnen ze niet aantonen dat ze deze bedragen niet hebben ontvangen van het UWV. De medewerking van de bank hierbij is voor hen noodzakelijk. Nu de bank niet bereid is de gevraagde toelichting of de bankafschriften te verschaffen, leidt dat tot nadeel bij de consumenten.

Het verweer van de bank

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De vraag die de commissie moet beantwoorden

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de door de consumenten gevorderde bankafschriften te verstrekken. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit hieronder toe.

Is de bank gehouden de opgevraagde bankafschriften te verstrekken?

- 3.2 De bank heeft een wettelijke bewaarplicht van zeven jaar.¹ Na het verstrijken van deze termijn mag de bank eventuele dossiers en gegevens vernietigen.

¹ Artikel 2:10 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

De commissie oordeelt dat van de bank niet verwacht hoeft te worden dat zij mutatie-overzichten, bankafschriften en informatie ten aanzien van de betaalrekening van de consumenten langer bewaart dan de termijn van 7 jaar waartoe de wet haar verplicht. Daarnaast kan, vanwege het verstrijken van deze tijd, van de bank ook niet verlangd worden dat zij een administratieve onderbouwing geeft ten aanzien van het verloop van de betaalrekening.²

- 3.3 Vast is komen te staan dat het door UWV opgegeven rekeningnummer een oud Postbank nummer is geweest. Dit rekeningnummer is na de invoering van het IBAN rekeningnummer omgezet naar het huidige rekeningnummer van de consumenten.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de consumenten geen argumenten hebben aangevoerd op grond waarvan de bank gehouden zou zijn de afschriften te overleggen. Niet is komen vast te staan dat de consumenten over de bewuste overboekingen eerder gereclameerd hebben bij de bank. De consumenten stellen dat er op enig moment telefonisch contact is geweest maar kunnen dit niet aantonen. De commissie kan daarom niet vaststellen dat er eerder bij de bank of haar rechtsvoorganger is gereclameerd. De commissie concludeert tot ongegrondheid van de klacht en afwijzing van de vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

² Zie ook Geschillencommissie Kifid, Uitspraak nr. 2011-113, nr. 2019-864 en nr. 2022-0914.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

In het Burgerlijk Wetboek is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 2:10 BW

- 1. Het bestuur is verplicht van de vermogenstoestand van de rechtspersoon en van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde de rechten en verplichtingen van de rechtspersoon kunnen worden gekend.*
- 2. Onverminderd het bepaalde in de volgende titels is het bestuur verplicht jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het boekjaar de balans en de staat van baten en lasten van de rechtspersoon te maken en op papier te stellen.*
- 3. Het bestuur is verplicht de in de leden 1 en 2 bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven jaren te bewaren.*
- 4. De op een gegevensdrager aangebrachte gegevens, uitgezonderd de op papier gestelde balans en staat van baten en lasten, kunnen op een andere gegevensdrager worden overgebracht en bewaard, mits de overbrenging geschiedt met juiste en volledige weergave der gegevens en deze gegevens gedurende de volledige bewaartijd beschikbaar zijn en binnen redelijke tijd leesbaar kunnen worden gemaakt.*