

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0700
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 3 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen SNS Bank
Datum uitspraak	: 30 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

SNS Bank heeft ten onrechte de bankrekeningen van de consument geblokkeerd nadat zij een verzoek van een bewindvoederskantoor kreeg. In deze kwestie is het naar het oordeel van de commissie echter aan dat kantoor te wijten dat de blokkade werd geplaatst. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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 SNS Bank; 3) de reactie van de consument (de repliek) en 4) een door partijen gezamenlijk opgesteld verzoek om een uitspraak.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat de zaak zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak een niet-bindend advies betreft en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

- 2.1 De consument houdt een spaarrekening aan bij SNS Bank. Op enig moment werd op die rekening een bedrag € 500,- overgemaakt door woningbouwvereniging [naam woningbouwvereniging].
- 2.2 Na die overboeking werd de rekening van de consument geblokkeerd. SNS Bank is daartoe overgegaan omdat zij een bericht van een bewindvoederskantoor had ontvangen met de mededeling dat de consument onder bewind zou staan. SNS Bank heeft de rekening geblokkeerd in afwachting van nadere stukken van dit kantoor.

- 2.3 Nadat de consument opmerkte dat zijn spaarrekening geblokkeerd was, heeft hij contact met de bank opgenomen, die hem naar het bewindvoederskantoor verwees voor nadere informatie. De consument heeft vervolgens contact met dat kantoor opgenomen. Nadat een medewerker van het bewindvoederskantoor contact met SNS Bank opnam is de blokkade van de spaarrekening opgeheven.
- 2.4 SNS Bank heeft in de interne klachtprocedure een bedrag van € 50,- aangeboden voor het ervaren ongemak. De consument heeft dat aanbod niet geaccepteerd en zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vindt dat SNS Bank een grove fout heeft begaan door het beheer van de rekening aan een onbevoegde derde te geven en de consument vervolgens zelf het probleem te laten oplossen. Hij heeft gesteld dat zijn persoonsgegevens zijn gestolen. In eerste instantie heeft hij van SNS Bank € 500,- gevorderd, dat hij heeft moeten terugbetalen aan [naam woningbouwvereniging]. Bij repliek heeft de consument zijn vordering verhoogd en gesteld op € 12.000,-.

Het verweer

- 2.6 SNS Bank heeft verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie merkt op dat het voor te stellen is dat de consument zich zorgen heeft gemaakt over de veiligheid van zijn geld en persoonlijke gegevens. De vraag is echter of SNS Bank een fout heeft gemaakt, waardoor zij verplicht wordt tot schadevergoeding aan de consument over te gaan.
- 3.2 Dat de consument werd geconfronteerd met een blokkade van zijn spaarrekening is vervelend, maar levert naar het oordeel van de commissie geen fout op waarvoor SNS Bank verantwoordelijk is.
- 3.3 Waarschijnlijk had de blokkade niet plaatsgevonden wanneer SNS Bank onderzoek had verricht naar de juistheid van het eerste verzoek dat zij van het bewindvoederskantoor ontving, of wanneer zij had gewacht met de blokkade tot de ontvangst van de stukken die door dat kantoor aan SNS Bank zouden worden opgestuurd. Naar het oordeel van de commissie valt SNS Bank echter niet te verwijten dat zij hiertoe is overgegaan na een verzoek van een bewindvoerder. Zij mag in beginsel uitgaan van de juistheid van mededelingen van een bewindvoederskantoor.

Het is dan ook dit kantoor dat eventueel verwijtbaar jegens de consument gehandeld heeft, door ten onrechte zijn rekeningnummer met SNS Bank te delen.

- 3.4 De commissie merkt daarbij echter ten overvloede op dat de consument door het handelen geen schade geleden heeft. Hoewel het te betreuren is dat de consument tijd heeft moeten investeren om de blokkade van zijn rekening op te heffen, is daarbij niet gebleken dat de consument kosten heeft gemaakt. Het besteden van eigen tijd levert naar Nederlands recht geen schadevergoedingsverplichting op. Voor het overige heeft consument niet onderbouwd waaruit de geclaimde € 12.000,- uit bestaat en waarom die schade voor rekening van de bank zou moeten komen.
- 3.5 De commissie concludeert daarom dat de vordering wordt afgewezen, waarbij zij er van uitgaat dat de SNS bank haar eerdere aanbod van € 50,- gestand doet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.