

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 197
d.d. 12 augustus 2011
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. H.J. Schepen, leden)**

Samenvatting

Opdracht tot opheffing van een betaalrekening en overboeking van de gelden. Tekortkomingen in de uitvoering van dergelijke opdrachten verplichten de bank om aan de Consument de daardoor geleden schade te vergoeden, zulks tot een maximum van € 225,- per opdracht. Conform de geldende bankvoorwaarden kan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid worden afgeweken van dit maximum. De Commissie is van oordeel dat er in dit geval geen bijzondere feiten en omstandigheden hebben voorgedaan die een beperking van de geleden schade tot € 225,- onaanvaardbaar zouden maken.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier d.d. 16-10-2010 met een nadere toelichting;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 14 januari 2011;
- de repliek van Consument d.d. 21 januari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 03 februari 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- In het kader van de afwikkeling van de nalatenschap van de overleden vader van Consument heeft het notariskantoor op 25 juni 2009 aan Aangeslotene verzocht om de gelden van de bankrekening van de overledene ad € 149.037,- naar de notaris over te schrijven. Na een reeks van telefonische herinneringen is dit per 14 augustus 2009 door Aangeslotene verwerkt.
- Op 28 augustus 2009 verzoekt Consument aan Aangeslotene een passende financiële compensatie voor de erfgenamen, daar de gelden met vertraging zijn overgeschreven en daardoor de afwikkeling van de nalatenschap niet kon plaatsvinden.

- Na diverse brieven tussen partijen toont Aangeslotene zich in haar brief van 26 oktober 2009 bereid om op basis van artikel 10 van de Algemene Bankvoorwaarden de geleden schade te vergoeden tot een maximum van € 225,--.
- Op de overeenkomst met betrekking tot de bankrekening van de overledene zijn de Algemene Bankvoorwaarden van Aangeslotene van toepassing (hierna te noemen: de bankvoorwaarden).

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van nalatig handelen van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft zijn schade begroot op een bedrag ad € 735,--.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument is van mening dat de opheffing van een bankrekening en overboeking van de gelden naar aanleiding van het overlijden van zijn vader onbehoorlijk lang heeft geduurd. In dit soort situaties en bij hoge bedragen had hij een snelle procesgang verwacht.
 - Nu de verwerking door Aangeslotene maar liefst zeven weken in beslag heeft genomen, maakt Consument aanspraak op een ruimhartige compensatie van de feitelijk geleden schade. Consument heeft bij de berekening van zijn schade aansluiting gezocht bij een rekenrente van 4%. De door Aangeslotene aangeboden standaardcompensatie van € 225,-- conform de bankvoorwaarden past volgens Consument niet bij de als nalatig te kwalificeren afwikkeling naar de nabestaanden toe.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene staat op basis van de bankvoorwaarden in voor een juiste uitvoering van opdrachten tot overboeking van eurobedragen binnen een redelijke termijn. Op basis van de overgelegde feiten en gevoerde correspondentie heeft Aangeslotene zich bereid getoond om vanwege de gebleken tekortkoming – de vertraging – in de uitvoering van de betaalopdracht van Consument krachtens artikel 10 van de bankvoorwaarden de hierdoor geleden schade te vergoeden, tot een maximum van € 225,--.
 - Aangeslotene benadrukt dat in dit specifieke geval geenszins sprake is van een situatie of omstandigheid die aanleiding geeft om af te wijken van de hiervoor genoemde vergoeding van € 225,--. Er zijn immers geen omstandigheden gebleken die een hogere vergoeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zouden rechtvaardigen.
 - Ten slotte voert Aangeslotene aan dat Consument de hoogte van de gestelde financiële schade niet aannemelijk heeft gemaakt. Bovendien is zij van mening dat een eventueel misgelopen (rente)voordeel niet als schade is aan te merken.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 Ingevolge artikel 10 van de bankvoorwaarden dient Aangeslotene in te staan voor de juiste uitvoering van correct gegeven opdrachten tot overboeking van eurobedragen binnen een redelijke termijn. Tekortkomingen in de uitvoering van dergelijke betaalopdrachten verplichten de bank om aan de cliënt de daardoor geleden schade te vergoeden zulks tot een maximum van € 225,- per opdracht. De bank zal op vorenbedoeld maximum geen beroep doen, indien de redelijkheid en billijkheid in een concreet geval meebrengen dat dit beroep buiten toepassing dient te blijven.
- 4.2 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is of er naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanleiding is om in het geval van Consument af te wijken van het maximum bedrag van € 225,-. Op basis van hetgeen door partijen is gesteld, meent de Commissie van niet. Daargelaten dat de Commissie erkent dat een periode van 7 weken voor een opheffings- en overboekingsopdracht onredelijk lang is en dat dit erg vervelend voor Consument en de overige nabestaanden was, hebben zich geen bijzondere feiten en omstandigheden voorgedaan die een beperking van de geleden schade tot € 225,- onaanvaardbaar zouden maken. Aangeslotene heeft met de aangeboden compensatie de bankvoorwaarden op correcte wijze toegepast.
- 4.3 De Commissie heeft van de stellingen van partijen over de vaststelling en berekening van de gestelde schade kennis genomen. Aan beoordeling van deze stellingen komt de Commissie gelet op het voorgaande niet toe.
- 4.4 Resumerend acht de Commissie de klacht ongegrond, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.