

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-303
d.d. 12 augustus 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter, terwijl mr. L.T.A. van Eck als secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft op 27 december 2011 van een Duits bedrijf een offerte voor een keuken ontvangen. Volgens Consument gold op de laatste dag van het jaar een maximale korting van 20%. Na twee opnames van € 5.000,-, heeft Aangeslotene de opname van de laatste € 10.000,- ten behoeve van de keuken geweigerd. De vordering van Consument tot vergoeding van de misgelopen korting wordt afgewezen. Aangeslotene heeft op grond van haar algemene voorwaarden de opnames mogen weigeren en daarnaast heeft Consument onvoldoende onderbouwd dat hij daadwerkelijk schade heeft geleden.

Consument,

tegen

de Coöperatieve Rabobank Salland U.A., gevestigd te [plaats], hierna te noemen Aangeslotene,

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 23 augustus 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft sinds lange tijd een bancaire relatie met Aangeslotene. Hij houdt een betaalrekening met nummer [...] (hierna: de betaalrekening) bij Aangeslotene

aan en Aangeslotene heeft hem een aan die betaalrekening gekoppelde betaalpas verstrekt. Op de bancaire relatie zijn de Algemene Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten [Aangeslotene] 2011 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

De algemene voorwaarden vermelden in hoofdstuk 5 onder meer:

“5 Wanneer mogen wij weigeren uw betaalopdracht uit te voeren?

I Wij hebben het recht de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren als:

(...)

j. wij weten of vermoeden dat de betaalopdracht of betaaltransactie die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor ons gelden;”

- 3.2. Consument heeft op 27 december 2011 een offerte voor een keuken van een Duits bedrijf ontvangen. De offerteprijs was € 17.000,- inclusief een korting van 20%. Onderaan de offerte staat: “*Letzter Tag Rabat 20%*”.
- 3.3. Zowel op 28 als op 29 december 2011 heeft Consument een bedrag van € 5.000,- van zijn betaalrekening opgenomen.
- 3.4. Op 30 december 2011 heeft Aangeslotene Consument een opname van € 5.000,- geweigerd.

4. De vorderingen en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van de bedragen van € 5.000,- aan misgelopen korting op de keuken, € 1.000,- aan immateriële schadevergoeding en € 904,- als vergoeding voor de kosten van dit geschil.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Consument wilde op 31 december 2011 een keuken bij een Duits bedrijf kopen, om zo gebruik te kunnen maken van de op die dag geldende maximale korting van 20%. Op 28 december 2011 heeft Consument tevergeefs geprobeerd via de website van Aangeslotene € 20.000,- aan contant geld te bestellen. Hij heeft dezelfde dag telefonisch contact gehad met een medewerker van Aangeslotene, die zijn opnamelimiet gedurende vier dagen (28, 29, 30 en 31 december 2011) heeft verhoogd tot € 5.000,- per dag. Op 30 december 2011 heeft Aangeslotene Consument geweigerd een bedrag van € 5.000,- op te nemen. Consument heeft daardoor de keuken niet kunnen aanschaffen.
 - Aangeslotene heeft Consument op 30 december 2011 ten onrechte geweigerd een bedrag van € 5.000,- op te nemen. Deze opname is volgens Aangeslotene geweigerd omdat zij het vermoeden had dat Consument vermogensbestanddelen aan het zicht van de fiscale autoriteiten heeft willen onttrekken. Niet alleen is dit vermoeden op geen enkele wijze onderbouwd, ook heeft Aangeslotene (gelet op de algemene voorwaarden) de opname op deze grond niet kunnen weigeren.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De klacht van Consument ziet op het weigeren door Aangeslotene van de opnames van € 5.000,- op 30 en 31 december 2011. Consument stelt dat Aangeslotene deze opnames enkel heeft geweigerd op grond van niet onderbouwde vermoedens en deze vermoedens (op grond van de algemene voorwaarden) onvoldoende zijn om de opnames te weigeren.
- 5.2. Aangeslotene voert aan de betreffende opnames te hebben geweigerd wegens het vermoeden dat Consument gelden wilde onttrekken aan het zicht van de fiscale autoriteiten. Ter onderbouwing van dit standpunt verwijst Aangeslotene naar het opname- en stortingspatroon van Consument over de jaren 2007 tot en met 2011. Zij heeft Consument de afgelopen jaren meerdere malen telefonisch gesproken over en schriftelijk gewezen (bij brief van 23 maart 2011) op dit patroon. Onderwerp van deze gesprekken en de brief was het bij Aangeslotene gerezen vermoeden dat Consument aan het einde van voornoemde jaren contante opnames heeft gedaan (en dit aan het begin van het nieuwe jaar vervolgens weer op de betaalrekening heeft gestort) om vermogen aan het zicht van fiscale autoriteiten te onttrekken.
- 5.3. De Commissie overweegt dat vaststaat dat Consument in de afgelopen jaren aan het einde van het jaar aanzienlijke bedragen heeft opgenomen en deze bedragen vervolgens in het volgende jaar heeft teruggestort. Hoewel Consument in zijn repliek een uitleg heeft gegeven voor deze opnames en stortingen, neemt dit niet weg dat Aangeslotene de afgelopen jaren de redenen van Consument voor dit opname- en stortpatroon heeft kunnen en mogen wantrouwen. Op grond van artikel 5 lid 1 sub j van hoofdstuk 5 van de algemene voorwaarden is een vermoeden dat de betaalopdracht in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor Aangeslotene gelden, voor Aangeslotene voldoende om een betaalopdracht te weigeren. Aangeslotene heeft dan ook op grond van haar gerechtvaardigde vermoeden dat Consument vermogen aan het zicht aan fiscale autoriteiten wilde onttrekken (en zich dus schuldig zou maken aan belastingfraude) de opnames van Consument mogen weigeren. Dat Aangeslotene eerder (en wel op 28 december 2011) goedkeuring heeft gegeven voor de opname van een totaalbedrag van € 20.000,- maakt dit niet anders. Het is immers aan Aangeslotene om te bepalen of en wanneer de omstandigheden van het geval een hiervoor bedoeld vermoeden met zich meebrengen. Nu Aangeslotene de opnames heeft mogen weigeren, zullen in elk geval ook de vorderingen van € 1.000,- aan immateriële schadevergoeding en van € 904,- als vergoeding voor de kosten van dit geschil worden afgewezen.
- 5.4. Hoewel de vorderingen reeds op voornoemde grond worden afgewezen, merkt de Commissie verder op dat niet is komen vast te staan dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden. Uit de door Consument overgelegde offerte van 27 december 2011 blijkt niet dat Consument uiterlijk op 31 december 2011 het offertebedrag van € 17.000,- moest voldoen. Het is dan ook niet uit te sluiten dat Consument ook nog enige tijd later gebruik had kunnen maken van de korting van 20%. Consument had vervolgens met kleinere geldopnames (met de op hem van toepassing zijnde wekelijkse opnamelimiet van € 1.250,-) alsnog het offertebedrag van € 17.000,- tijdig

in contanten aan de verkoper van de keuken kunnen voldoen. Indien het ervoor wordt gehouden dat wel een uiterlijke betalingstermijn van 31 december 2011 gold, is van belang dat op de offerte onder meer een Nederlands bankrekeningnummer is vermeld en geen betalingswijze is genoemd. Nu Consument (ook na een uitdrukkelijke verzoek ter zitting) niet heeft kunnen onderbouwen waarom hij op 30 december 2011 geen gebruik heeft kunnen maken van een (telefonische) spoedoverboeking, houdt de Commissie het ervoor dat Consument op die manier het bedrag van € 17.000,- op uiterlijk 31 december 2011 had kunnen overmaken. De gemachtigde van Consument heeft dit ter zitting erkend door te verklaren dat er alternatieve betalingsmogelijkheden waren. Ondanks het weigeren van een contante opname van € 5.000,- op 30 december 2011, had Consument dus alsnog het offertebedrag tijdig aan de verkoper van de keuken kunnen voldoen. Voorts is onvoldoende aangetoond dat Consument dezelfde keuken nadien voor € 22.000,- gekocht en betaald heeft.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.