

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-085 d.d.

16 maart 2015

(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Op enig moment heeft Aangeslotene de spaarrekening van de dochter van Consument opgeheven, vanwege het feit dat het saldo al enige tijd op nul stond. Consument stelt dat Aangeslotene niet de nodige zorgvuldigheid in acht heeft genomen door hem niet, althans niet op de juiste wijze, op de hoogte te stellen van de (voorgenomen) opheffing van de spaarrekening. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene, middels een mededeling op het rekeningafschrift, Consument, in het kader van de gemaakte afspraken, op een passende manier geïnformeerd over de opheffing van de spaarrekening. Van onzorgvuldig handelen dan wel onjuiste informatievervalsing in dit verband is de Commissie niet gebleken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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;
- de brief van Consument inclusief bijlagen van 12 oktober 2014;
- het door Consument ondertekende klachtformulier, ontvangen op 21 oktober 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in het verleden voor zijn dochter een spaarrekening ('KinderBonus Sparen') (hierna: 'de spaarrekening') geopend bij Aangeslotene.
- 3.2. In januari 2013 heeft Consument het aanwezige saldo op de spaarrekening overgeboekt naar een andere spaarrekening.

- 3.3. Op het (via internetbankieren te raadplegen) rekeningafschrift van 30 augustus 2013 van de spaarrekening is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Omschrijving

Deze spaarrekening heeft al enige tijd een saldo van 0,00.

De spaarrekening en eventuele spaarpas zal vervallen, tenzij er per 1-10-2013 alsnog een saldo op de spaarrekening staat.

Voor meer informatie belt u met 0900-0024 (0,10ct/pm).”

- 3.4. In oktober 2013 heeft Aangeslotene de spaarrekening opgeheven.

- 3.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder andere de Voorwaarden KinderBonus Sparen van toepassing. In de Voorwaarden KinderBonus Sparen is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Bonusrente op KinderBonus Sparen

a. *Naast de jaarlijkse rente krijgt uw kind maximaal vier keer een bonusrente.*

b. *De bonusrente wordt bijgeschreven op de laatste dag van de maand waarin uw kind 5, 10, 15 en 18 jaar oud is geworden. Voor u is de bonusrente na twee werkdagen zichtbaar en beschikbaar. De eerste keer is de bonusrente 1% keer het aantal jaren dat uw kind de KinderBonus Sparen rekening heeft. Daarna is de bonusrente elke keer 5%.”*

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de misgelopen rente, zowel de jaarlijkse rente als de bonusrente, over het bedrag dat op de spaarrekening gespaard had kunnen worden over een periode van 20 jaar.

- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft bij haar dienstverlening niet de nodige zorgvuldigheid in acht genomen en niet naar beste vermogen rekening gehouden met de belangen van Consument, door de spaarrekening in oktober 2013 op te heffen zonder Consument hiervan (op een juiste wijze) op de hoogte te stellen.
- Aangeslotene voert geen eenduidig beleid met betrekking tot het opheffen van rekeningen waarop geen saldo aanwezig is.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene heeft niet onzorgvuldig gehandeld door de spaarrekening te beëindigen. De spaarrekening is automatisch opgeheven omdat er geen saldo op de rekening aanwezig was. Door tijdig een mededeling te plaatsen op het rekeningafschrift is Consument hieromtrent correct geïnformeerd.
- Consument had voldoende tijd om actie te ondernemen en een bedrag op de spaarrekening te storten. Dat Consument het afschrift niet heeft gecontroleerd is zijn eigen verantwoordelijkheid.

5. Beoordeling

- 5.1. De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft het opheffen van de spaarrekening van de dochter van Consument. Volgens Consument heeft Aangeslotene niet de nodige zorgvuldigheid in acht genomen door hem niet, althans niet op de juiste wijze, op de hoogte te stellen van de (voorgenomen) opheffing van de spaarrekening.

- 5.2. De Commissie stelt vast dat partijen zijn overeengekomen dat Consument enkel nog digitale rekeningafschriften zou ontvangen. Deze digitale rekeningafschriften zijn voor Consument via internetbankieren te raadplegen. Verder staat vast dat op het (digitale)

rekeningafschrift van 30 augustus 2013 is vermeld dat het saldo van de spaarrekening al enige tijd op nul staat en dat, indien Consument de rekening wenst te behouden, voor 1 oktober 2013 een storting moet plaatsvinden. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene, middels de betreffende mededeling op het rekeningafschrift, Consument, in het kader van de gemaakte afspraken, op een passende manier geïnformeerd over de opheffing van de spaarrekening. Dat Consument niet bedacht is geweest op dergelijke berichten op rekeningafschriften en pas achteraf, dat wil zeggen nadat de spaarrekening was opgeheven, hiervan kennis heeft genomen, is een vervelende omstandigheid, maar maakt niet dat Aangeslotene voor de eventuele negatieve gevolgen hiervan aansprakelijk is. Ook aan het feit dat Aangeslotene geen eenduidig beleid zou voeren met betrekking tot het opheffen van rekeningen waarop geen saldo aanwezig is, kan in deze klachtprocedure geen consequentie ten gunste van klager worden verbonden.

- 5.3. Overigens overweegt de Commissie dat haar uit de stukken van het dossier en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, niet is gebleken dat Consument zijn intentie om op een later moment opnieuw te gaan sparen op de spaarrekening voldoende duidelijk aan Aangeslotene kenbaar heeft gemaakt en Aangeslotene de spaarrekening op die grond niet had mogen opheffen, dan wel Consument op dit punt onjuist heeft geïnformeerd. Ook in dat opzicht kan Aangeslotene dus geen verwijt worden gemaakt.
- 5.4. Resumerend is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene Consument op een passende manier heeft geïnformeerd over de opheffing van de spaarrekening. Van onzorgvuldig handelen aan de zijde van Aangeslotene dan wel onjuiste informatieverstrekking in dit verband is de Commissie niet gebleken. Al het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.