

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-721 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Veldsink Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 1 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument hield bij Unicum Adviesgroep een Eigen Huis Spaarrekening en een bankrekening aan. Consument hield verder een zakelijke rekening aan bij Unicum Adviesgroep. Unicum Adviesgroep was de beheerder van de lokale RegioBank portefeuille. Met Unicum Adviesgroep heeft consument afspraken gemaakt over extra (rente)vergoedingen. De gemaakte afspraken waren niet in overeenstemming met het beleid van RegioBank. Het beheer van de lokale RegioBank portefeuille is vervolgens overgegaan naar de Bank. Dat het beheer van de lokale RegioBank vervolgens over is gegaan van Unicum Adviesgroep naar de Bank, heeft enkel tot gevolg dat voortaan de Bank in beginsel gehouden is de afspraken die zijn gemaakt met Consument na te komen. De Commissie stelt vast dat de gemaakte afspraken voor onbepaalde tijd zijn overeengekomen en hebben te gelden als een duurovereenkomst. De eisen van redelijkheid en billijkheid brengen met zich mee dat de opzegging gepaard had moeten gaan met het aanbod tot schadevergoeding. Voor wat betreft de hoogte van de schadevergoeding, maakt de Commissie een vergelijk met wat zij een redelijke opzegtermijn zou hebben gevonden. Rekening houdend met alle omstandigheden van het geval acht de Commissie een opzegtermijn van 1 jaar redelijk. De Bank moet de misgelopen (rente)vergoedingen terugbetalen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de brief van RegioBank van 3 januari 2017, waarin staat dat de door Consument gestelde overeengekomen afspraken niet overeenkomen met de productvoorwaarden van RegioBank;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Consument heeft op 27 oktober 2016 een klacht ingediend tegen RegioBank. Op grond van artikel 48.1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) heeft Consument vervolgens een klacht ingediend tegen de Bank.

De Commissie stelt vast dat de Bank heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield bij Unicum Adviesgroep een Eigen Huis Spaarrekening (nummer [spaarrekening]) en een bankrekening (nummer [bankrekening]) aan. Consument hield verder een zakelijke rekening aan bij Unicum Adviesgroep. Unicum Adviesgroep was de beheerder van de lokale RegioBank portefeuille.
- 2.2 Op 8 juni 2012 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

In aansluiting op de eerder dit jaar gemaakte afspraken, sturen wij u hierbij de bijbehorende *basis rentepercentages* toe waarover uw extra vergoeding van 0,3 % moet worden berekend:

Soort	Datum		
Spaar opmaat vrij	01-01-2012	22-03-2012	2,70%
Spaar opmaat vrij	23-03-2012		2,65%

- 2.3 Op 4 januari 2013 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

'U ontvangt op uw bankrekeningnummer [bankrekening] een extra vergoeding van 0.3% boven op het gepubliceerde tarief van de RegioBank voor het kalenderjaar 2013.'

- 2.4 Op 12 september 2013 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

Wij kunnen u de volgende aanbieding doen.

Op basis van de Eigen Huis Bankrekening kunnen wij een rentepercentage van 2,9 % (d.d. 28 februari 2013) op jaarbasis aanbieden. Het betreft hier een variabel tarief. Rentewijzigingen zullen wij op de gebruikelijke wijze aan u doorgeven.

Met vriendelijke groet,
Unicum Adviesgroep

██████████

Aanvulling

In aansluiting op het hierboven vermelde, dienen op verzoek van de heer ██████ de volgende opmerkingen te worden toegevoegd:

- "daar krijg jij geen gezeik mee"
- De minimale vergoeding is gelijk aan de spaar-op-maat vrij, incl. de Unicum vergoeding van 0,3 %.
- In 2014, tot opnames van € 500.000,--, 50% van de opname kosten worden berekend.

- 2.5 Op 27 februari 2014 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

Hierbij bevestigen wij, dat de heer [REDACTED] dat de extra rentevergoeding conform het voorstel voor het jaar 2013, over het jaar 2014 0,3 % zal zijn.

Deze vergoeding geldt voor alle bankrekeningen bij RegioBank [REDACTED] | Unicum Adviesgroep met uitzondering van de reguliere (zaken)betaalrekening.

In aansluiting op de opmerking betreffende de opname kosten voor de "eigenhuis spaarrekening" geldt dat er in het jaar 2015 geen opname kosten meer gelden. *over het totale bedrag*

De handmatige aanvulling is geparafeerd door de directeur van Unicum Adviesgroep.

- 2.6 Op 12 mei 2014 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

Per 9 mei 2014 wijzigen de rentetarieven voor de spaar-op-maat-vrij (uw rekeningnummer [REDACTED]) per deze datum gelden de volgende rentes:

Saldo	Variabele rente
€ 0 tot € 5.000	1,00%
€ 5.000 tot € 10.000	1,25%
€ 10.000 en hoger	1,50%

Per 9 mei 2014 wijzigen de rentetarieven voor Eigenhuissparen (uw rekeningnummer [REDACTED]) per deze datum geldt de volgende rente: 1.90%

Plus de afgesproken rente van 0.3% ←

- 2.7 Op 6 maart 2015 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

Op basis van de gemaakte afspraken zullen wij u een extra vergoeding over het saldo per 01-01-2015 betreffende bovenvermelde bankrekening van 0,3% op jaarbasis.

Om de berekening te vereenvoudigen zijn wij uitgegaan van het saldo zoals vermeld in de bijlage:

$$€ 1.038.336,94 \times 0,3\% = € 3.115,01$$

Het bedrag van € 3.115,01 inclusief de € 10,- betreffende de andere vergoeding zal voor het einde van de maand op uw spaaropmaat-vrij bankrekening worden bijgeschreven.

Tevens kunnen wij u mededelen dat deze regeling zal worden voortgezet voor het jaar 2015.

inclusief spaaropmaat-vrij rekening na
Met vriendelijke groet, [REDACTED]

opname beide rekeningen kosten wij

De handmatige aanvulling is geparafeerd door de directeur van Unicum Adviesgroep.

- 2.8 Op 30 december 2015 heeft Unicum Adviesgroep Consument een brief gestuurd afkomstig van haar directeur, waarin staat:

Hiermee bevestig ik u de eerder met de heer [REDACTED] gemaakte afspraken met betrekking tot een extra rentevergoeding, alsmede tot de vergoeding van de opnamekosten van uw Eigen Huis Rekening.

Unicum Adviesgroep vergoedt tot nader order bovenop de door de RegioBank betaalde rente, een extra rente van 0,3% op jaarbasis. De betaling zal jaarlijks achteraf geschieden in maart. De berekening volgt de systematiek van de rekening, waarop het saldo staat of heeft gestaan.

Daarnaast zullen de gemaakte opnamekosten van uw Eigen Huis Rekening van € 5.000,- aan u worden vergoed voor 01-07-2016.

- 2.9 Per 1 januari 2016 heeft de Bank de lokale RegioBank portefeuille van Unicum Adviesgroep overgenomen.
- 2.10 Op 14 juni 2016 heeft de Bank Consument een brief gestuurd, waarin staat:

Hiermee bevestigen wij u dat wij onze boekhouding opdracht hebben gegeven om de opnamevergoeding van uw Eigen Huis Spaarrekening met nummer [REDACTED] voor een bedrag van € 5.000,- aan u over te maken op rekening [REDACTED]. Deze vergoeding betreft de gehele door u gestorte hoofdsom van € 1.000.000,-. Dit betekent dat er over het resterende deel géén vergoeding meer zal volgen en dat wij hiermee aan al onze verplichtingen hebben voldaan.

Verder komen met deze brief ingaande 15 juni 2016 alle eerder toegezegde extra vergoedingen, tegemoetkomingen en diensten te vervallen. Uiteraard zullen wij deze tot aan genoemde datum wel toekennen en op de u bekende wijze vergoeden. U kunt natuurlijk blijven rekenen op de standaard rentevergoeding van RegioBank en de concurrerende kostenstructuur van uw betaalproducten. U blijft van harte welkom om gebruik te maken van ons uitgebreide dienstenpakket voor uw bankzaken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert nakoming van de tussen partijen gemaakte afspraken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Tussen partijen zijn afspraken gemaakt over extra vergoedingen:
- gedurende acht jaar heeft Consument een extra rentevergoeding van 0,3% gekregen op zijn bankrekening die hij aanhield bij de lokale RegioBank;
 - op zijn zakelijke rekening ontving Consument een extra maandelijks vergoeding van €12.50;
 - Consument kan kostenvrij gelden opnemen van zijn Eigen Huis Spaarrekening (teruggave retourrente).

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De Bank heeft nimmer afspraken met Consument gemaakt. De afspraken zijn gemaakt met Unicum Adviesgroep.
 - De gemaakte afspraken waren niet in overeenstemming met het beleid van RegioBank en alleen daarom al kon de Bank deze afspraken niet continueren.
 - Op 14 juni, 8 juli en 28 juli 2016 heeft de Bank Consument te kennen gegeven de gemaakte afspraken niet te continueren.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt allereerst op dat indien en voor zover Consument afspraken heeft gemaakt met Unicum Adviesgroep, de Bank hier in beginsel aan is gehouden. Op geen enkele wijze heeft de Bank onderbouwd waarom dit niet het geval zou moeten zijn. Tussen Unicum Adviesgroep en Consument zijn afspraken gemaakt. Dat het beheer van de lokale RegioBank vervolgens over is gegaan van Unicum Adviesgroep naar de Bank, heeft enkel tot gevolg dat voortaan de Bank in beginsel gehouden is de afspraken die zijn gemaakt met Consument na te komen.

Afspraken

- 4.2 Het uitgangspunt in het Nederlandse contractenrecht is dat afspraken nagekomen moeten worden. Consument kan daarom een vordering tot nakoming instellen wanneer de Bank zijn contractuele verplichtingen niet nakomt. Consument moet het bestaan van die overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen (verbintenissen) stellen, en bij betwisting bewijzen.
- 4.3 Consument heeft in zijn klachtformulier gesteld en niet is (voldoende) door de Bank betwist dat tussen Unicum Adviesgroep en Consument afspraken zijn gemaakt, zijnde:
- (a) Consument kreeg een extra rentevergoeding van 0,3% op zijn bankrekening;
 - (b) Consument kreeg een extra vergoeding van € 12.50 per maand op zijn zakelijke rekening;
 - (c) Consument kon kostenvrij gelden opnemen van zijn Eigen Huis Spaarrekening (teruggave retourrente).

- Bovengenoemde afspraken zijn niet betwist door de Bank. Het voornaamste verweer van de Bank was erin gelegen dat de afspraken waren gemaakt met Unicum Adviesgroep en niet met de Bank. Gelet op hetgeen de Commissie hierover heeft overwogen in punt 4.1 treft dit verweer geen doel. De Commissie is daarom van oordeel dat ervoor moet worden gehouden dat de Bank in beginsel gehouden was de hierboven genoemde afspraken na te komen. Hierbij staat niet ter discussie dat de Bank deze afspraken vanaf 15 juni 2016 niet meer is nagekomen.
- 4.4 Voor wat betreft de *duur* van afspraken (a), (b) en (c) kan de Commissie enkel uitgaan van de door partijen overgelegde stukken en de stelling van Consument, voor zover deze niet is betwist door de Bank.
- 4.5 In de brief van 30 december 2015 staat overduidelijk dat ‘tot nader order’ een extra rentevergoeding is overeengekomen van 0,3% bovenop de door RegioBank betaalde rente. Verder vermeldt de brief dat jaarlijks achteraf in maart de vergoeding bijgeschreven zal worden. Hieruit kan naar het oordeel van de Commissie niet anders geconcludeerd worden dan dat afspraak (a) is gemaakt voor onbepaalde tijd.
- 4.6 Gezien hetgeen de Commissie heeft overwogen in punt 4.3 moet ervoor worden gehouden dat afspraken (b) en (c) tussen partijen zijn overeengekomen. Voor wat betreft de duur van de afspraak dat Consument een extra vergoeding van € 12.50 per maand kreeg op zijn zakelijke rekening (afspraak (b)) moet, bij het ontbreken van stukken waar enige tijdsbepaling is overeengekomen of verklaring van partijen, ervoor worden gehouden dat dit een voor onbepaalde tijd afgesloten afspraak betreft. De afspraak dat Consument *volledig* kostenvrij gelden kon opnemen van zijn Eigen Huis Spaarrekening (afspraak (c)), wordt wel genoemd in een aantal stukken, namelijk in de brief van 27 februari 2014, 6 maart 2015 en 30 december 2016. Enig aanknopingspunt biedt de brief van 30 december 2016, waarin staat: ‘Hiermee bevestig ik u de eerder met [Directeur Unicum Adviesgroep] gemaakte afspraken met betrekking tot (...) alsmede tot de vergoeding van de opnamekosten van uw Eigen Huis rekening.’ De Commissie is van oordeel, gelet op het ontbreken van een tijdsbepaling, dat ook voor wat deze afspraak betreft ervoor gehouden moet worden dat deze gold voor onbepaalde tijd.
- 4.7 Het een en ander leidt tot de conclusie dat afspraken (a), (b) en (c) voor onbepaalde tijd zijn overeengekomen en gezamenlijk hebben te gelden als een duurovereenkomst.
- 4.8 Partijen zijn voor onbepaalde tijd een overeenkomst met elkaar aangegaan zonder dat duidelijke afspraken zijn gemaakt over de opzegging daarvan. Afgezien van uitzonderlijke situaties -die zich hier niet voordoen- kunnen deze afspraken in beginsel door elk der partijen worden opgezegd. Echter, de eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat opzegging slechts mogelijk is indien een voldoende zwaarwegende grond voor de opzegging bestaat. Uit diezelfde eisen kan, eveneens in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval, voortvloeien dat een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen of dat de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding (HR 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854 en HR 4 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4163).

- 4.9 Onbetwist heeft te gelden dat Consument gedurende acht jaar een extra rentevergoeding heeft gekregen van 0,3% bovenop de rentevergoeding die hij kreeg van RegioBank. Verder moet ervoor worden gehouden dat Consument een extra vergoeding kreeg van € 12.50 op zijn zakelijke rekening en dat hij kostenvrij gelden kon opnemen van zijn Eigen Huis Spaarrekening (teruggave retourrente). Gezien de brief van 30 december 2015 heeft naar het oordeel van de Commissie bij Consument het gerechtvaardigd vertrouwen mogen ontstaan dat deze afspraken gecontinueerd zouden worden. Doordat de Bank de afspraken niet nakomt, leidt Consument schade. Dit brengt met zich mee dat de eisen van redelijkheid en billijkheid gezien de omstandigheden van het geval meebrengen dat de Bank enkel over kon gaan tot opzegging, indien daartoe een voldoende zwaarwegende grond bestond. De Bank heeft te kennen gegeven dat de gemaakte afspraken niet in overeenstemming waren met het beleid van RegioBank en alleen daarom al de Bank deze afspraken niet kon continueren. RegioBank heeft dit bevestigd in haar brief van 3 januari 2017. De Commissie acht dit een voldoende zwaarwegende grond om de afspraken niet te continueren. Dat de Bank geen opzegtermijn heeft gehanteerd acht de Commissie om diezelfde reden in het onderhavige geval ook niet onredelijk of onbillijk. Van de Bank kan redelijkerwijs niet verwacht worden dat zij gedwongen wordt in strijd met het beleid van RegioBank te (blijven) handelen nu dit afspraken betreft die door Unicum Adviesgroep zijn gemaakt.
- 4.10 Daarentegen brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid wel met zich mee dat de opzegging gepaard had moeten gaan met het aanbod tot schadevergoeding. Voor wat betreft de hoogte van de schadevergoeding, maakt de Commissie een vergelijk met wat zij een redelijke opzegtermijn zou hebben gevonden indien de Bank deze zou hebben moeten hanteren. Vervolgens zal de extra rentevergoeding die Consument in deze gefixeerde opzegtermijn zou hebben ontvangen, aangemerkt worden als schadevergoeding. Voor wat de Commissie een redelijke opzegtermijn acht, weegt zij de wederzijdse belangen van beide partijen af (HR 21 april 1995, ECLI:NL:HR:1995:ZC1706, r.o. 3.6) en hanteert de volgende uitgangspunten:
- i. de afspraak bestond reeds acht jaar;
 - ii. op 30 december 2015 is nog bevestigd dat tot nader order de afspraak nagekomen zou worden, waardoor bij Consument naar het oordeel van de Commissie het vertrouwen mocht bestaan in het voortduren van de afspraak;
 - iii. bij Consument mocht naar het oordeel van de Commissie gezien de langdurige relatie die bestond tussen Consument en de lokale RegioBank het vertrouwen bestaan, dat hij bij het beëindigen van de afspraak een fatsoenlijke periode van tevoren daarover zou worden ingelicht;
 - iv. Consument leidt financiële schade door de opzegging van de Bank;
 - v. de aard van de afspraak, namelijk een extra rentevergoeding oftewel een extra voordeel voor Consument voor het aanhouden van meerdere (bank c.q. spaar)rekeningen bij de Bank;
 - vi. niet is gebleken dat Consument zich niet heeft kunnen aanpassen aan de nieuwe situatie;
 - vii. Consument heeft geen investeringen of uitgaven gedaan gebaseerd op de gemaakte afspraken;
 - viii. Consument is niet afhankelijk van de Bank;
 - ix. de reden voor de opzegging van de afspraken.

Rekening houdend met deze uitgangspunten acht de Commissie een opzegtermijn van 1 jaar redelijk.

- 4.11 De Commissie zal bij de vaststelling van de schade voorts uitgaan van het bedrag dat op 15 juni 2016 op de bankrekening van Consument bij de Bank stond. Over dit bedrag zal conform punt 4.10 Consument gedurende 1 jaar een schadevergoeding gelijk aan een rentevergoeding van 0,3% ontvangen.
- 4.12 De gefixeerde redelijke opzegtermijn van 1 jaar zal ook gehanteerd worden voor wat betreft de afspraken (b) en (c), ondanks dat niet duidelijk is hoelang deze afspraken bestonden. Hieruit volgt dat Consument ook recht heeft op een extra vergoeding van € 12.50 gedurende 1 jaar wat neerkomt op $(12 \times €12.50) € 150$. Verder heeft Consument recht op teruggave van de in rekening gebrachte kosten van eventueel tussen 15 juni 2016 en 15 juni 2017 opgenomen gelden van zijn Eigen Huis Spaarrekening.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank aan Consument binnen een termijn van vier weken moet vergoeden:

- (i) een schadevergoeding berekend zoals in punt 4.11 hiervoor omschreven;
- (ii) een bedrag van € 150; en
- (iii) teruggave van de eventueel tussen 15 juni 2016 en 15 juni 2017 Consument in rekening gebrachte kosten voor opgenomen gelden van zijn Eigen Huis Spaarrekening.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.