

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 69

d.d. 4 april 2011

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer drs. A. Adriaansen)

Samenvatting

Consument stelt aanspraak te maken op de saldi als aangetekend in zijn spaarbankboekjes. Uit het mutatieoverzicht van Aangeslotene blijkt echter dat de aanwezige saldi reeds eerder waren opgenomen. De Commissie stelt in dat verband vast dat in artikel 7 van de toepasselijke voorwaarden niet is bepaald dat elke opname of storting moet worden aangetekend in een spaarbankboekje. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. 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 van 7 juni 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 17 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 26 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 9 september 2010.

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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 7 januari 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

In januari 1982 heeft Consument bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene twee spaarbankboekjes met rekeningnummers 0 en 01 geopend. Consument is op 13 november 2008 naar een kantoor van Aangeslotene te X gegaan om voornoemde spaarbankboekjes te verzilveren, ervan uitgaande dat nog een saldo op de rekeningen resteerde van f 1.000,-, respectievelijk f 219,-. Consument heeft van Aangeslotene vervolgens een schriftelijke bevestiging ontvangen dat de rekeningnummers per 14 november 2008 zijn opgeheven. Daartoe door Consument verzocht weigert Aangeslotene tot uitbetaling over te gaan omdat blijkens de historische mutatieoverzichten van haar administratie de bedragen reeds op 4 juli 1995 per kas zonder boekje (kz) en zonder legitimatie (gn legit) werden uitgekeerd. Aangeslotene is niet in het bezit van op deze uitbetalingen betrekking hebbende kwitanties.

Artikel 7 Spaarrekening met spaarbankboekje, zoals opgenomen in het Algemeen

Reglement Spaarrekening luidt als volgt: “Tot 1 januari 1995 bood de Bank haar rekeninghouders de mogelijkheid om een Spaarrekening met spaarboekje te openen. Tot 1 juli 1999 was het mogelijk om mutaties te doen plaatsvinden op een Spaarrekening met spaarboekje. Vanaf laatstgenoemde datum wordt het spaarboekje: I. vervallen verklaard bij aanbieding door de Rekeninghouder en wordt de Spaarrekening (voor zover zulks niet reeds het geval is) gecontinueerd met rekeningafschriften; II door de Bank afbetaald, indien het in dit artikel sub 5 bepaalde van toepassing is bij aanbieding door iedere aanbieder, niet zijnde Rekeninghouder, en de Spaarrekening niet reeds gecontinueerd is met rekeningafschriften”. Voor het overige zijn op de Spaarrekening met een spaarboekje de hierna volgende bepalingen van toepassing:

“2. Bij een terugbetaling in contanten dient de Rekeninghouder zich desgevraagd te legitimeren door middel van een door de Bank te bepalen identiteitsbewijs.

3. De Rekeninghouder dient het hem door de Bank verstrekte boekje zorgvuldig te bewaren en is verantwoordelijk voor elk gebruik ervan.

4. De Rekeninghouder dient verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een spaarboekje zo spoedig mogelijk na ontdekking te melden bij de politie en bij het adres dat de Bank hem daartoe heeft opgegeven. Tot die melding is de Rekeninghouder voor misbruik van het spaarboekje aansprakelijk, daarna niet meer.(.....)”.

3. Geschil

3.1. Consument vordert een bedrag van € 602,16, het saldo van de spaarbankboekjes met nummers 0 en 01, ten bedrage van € 553,16 vermeerderd met door hem gemaakte kosten in deze procedure van € 69,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft op 13 november 2008 de beide spaarbankboekjes ongeldig gemaakt. Als op 4 juli 1995 de bedragen van beide boekjes zouden zijn opgenomen, dan zouden op die datum de boekjes ongeldig gemaakt moeten zijn, of zou dat in de boekjes aangetekend moeten zijn.
- De spaarbankboekjes bieden voldoende tegenbewijs. De betalingen die volgens Aangeslotene zouden hebben plaatsgevonden, zijn niet in de boekjes opgenomen. Hierbij verwijst Consument naar een uitspraak van de kantonrechter Zaandam van 17 mei 2001, LJN AB1633.

Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende verweren gevoerd:

- Uit onderzoek is gebleken dat op 4 juli 1995 het saldo van rekeningnummer 0 ad f 1.000,- is opgenomen. Van rekeningnummer 01 is op 4 juli 1995 een bedrag van f 219,00 opgenomen. Het restantbedrag op laatstgenoemde rekening bedroeg f 11,34. Dat bedrag, vermeerderd met ophefrente is overgemaakt op de rekening van Consument bij een andere bank. De opnamen zijn zonder overlegging van de spaarbankboekjes verricht. Aangeslotene beroept zich op haar administratie overeenkomstig artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden. De administratie van de bank strekt tot volledig bewijs, behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Nu het geen vereiste was om bij opnames van het spaarbankboekje, dat over te leggen, gaat de stelling van Consument niet op dat

- een spaarbankboekje bij verzilvering daarvan dient te worden ingenomen.
- De kwitanties waaruit zou moeten blijken wie het saldo van de rekeningen heeft opgenomen en welk legitimatiebewijs wel of niet overgelegd is, heeft Aangeslotene niet meer in haar administratie. Aangeslotene is niet verplicht haar administratie langer dan zeven jaar te bewaren op grond van het bepaalde in artikel 2:10 lid 3 Burgerlijk Wetboek.
- Onderhavige kwestie verschilt van de kwestie die in de uitspraak van het kantongerecht Zaandam aan de orde was.

4. Ter zitting

- 4.1. Ter zitting heeft Consument de ongeldig gemaakte spaarbankboekjes overgelegd en is gebleken dat er in 1995 daarop allerhande bij - en afboekingen hebben plaatsgevonden.
- 4.2. Aangeslotene heeft ter zitting toegelicht dat het sinds de jaren tachtig wettelijk is voorgeschreven zich bij opnames te legitimeren. Het feit dat de mutatieoverzichten vermelden dat de opnames van de spaarrekeningen van Consument zonder legitimatie (gn legit) hebben plaatsgevonden, moet mitsdien een fout in de software zijn geweest. Consument heeft in dat kader ter zitting erkend dat hij zich altijd diende te legitimeren bij het doen van opnames van of stortingen op zijn spaarrekeningen. Dit heeft hij ook in zijn spaarbankboekjes laten stempelen.

5. Beoordeling

- 5.1. Ter beantwoording ligt de vraag voor of Consument aanspraak kan maken op de door hem gestelde saldi van de spaarrekeningen terwijl Aangeslotene geen betalingskwitanties kan overleggen en geen uitbetalingen dienaangaande zijn opgenomen in de spaarbankboekjes zelf.
- 5.2. De Commissie gaat bij haar beoordeling uit van de toepasselijkheid en inhoud van de algemene voorwaarden (00148 10/02) zoals partijen die zijn overeengekomen ten aanzien van de aan de orde zijnde spaarrekeningen.
De Commissie stelt in dat verband vast dat in artikel 7 van de genoemde voorwaarden niet is bepaald dat elke opname of storting moet worden aangetekend in een spaarbankboekje. In die zin wijkt de onderhavige casus af van die in de uitspraak van de kantonrechter Zaandam waar Consument zich op beroept. In laatstgenoemde kwestie was het conform de voorwaarden namelijk wel een vereiste mutaties op de spaarrekening in het spaarbankboekje vast te leggen.
- 5.3. In casu heeft Aangeslotene bewijs overgelegd in de vorm van mutatieoverzichten van de beide rekeningen van Consument, waaruit blijkt dat op 4 juli 1995 de bedragen per kas zonder boekje (kz) zijn uitbetaald. Ook in zoverre wijkt deze casus af van die in de eerdergenoemde uitspraak van de kantonrechter Zaandam, waarin de bank slechts een computeruitdraai kon overleggen waarop een lijst met rekeninghouders voorkwam en het saldo van de betreffende cliënt met 0 was aangegeven. Het overgelegde bewijs is echter niet eenduidig, aangezien de betwiste opnames

zonder legitimatie zouden zijn gedaan. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene ter zitting echter op overtuigende wijze aannemelijk gemaakt dat sprake geweest moet zijn van een kennelijke fout in haar programmatuur, aangezien legitimatie bij opname destijds een wettelijke verplichting was. Door Consument wordt deze stelling bevestigd nu hij heeft erkend dat hij zich bij eerdere, niet betwiste opnames, waarbij eveneens "gn legit" is vermeld steeds heeft moeten legitimeren.

Kwitanties van de betwiste opnames ontbreken weliswaar, maar op grond van het hiervoor overwogene ten aanzien van de bewaartermijn, kan van Aangeslotene niet meer verlangd worden die nog over te leggen.

- 5.4. Overeenkomstig artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden strekt de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De door Aangeslotene overgelegde systeemuitdraai omtrent de spaarrekeningen van Consument maakt onderdeel uit van de administratie van de bank. Tegenbewijs is door Consument niet geleverd. De Commissie is mitsdien van oordeel dat de vordering moet worden afgewezen.

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.