



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 153
d.d. 23 augustus 2010
(mr. V. van den Brink, voorzitter, en de heren G.J.P. Okkema en
prof. drs. A.D. Bac RA)**

I. Procedure

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

- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlagen van 13 juni 2009, waarmee een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig werd gemaakt;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 23 oktober 2009;
- de repliek van Consument met bijlagen van 25 november 2009;
- de brief van Aangeslotene van 18 december 2009 waarin zij laat weten dat zij op alle door Consument ingebrachte punten reeds heeft gereageerd en waarbij zij de Commissie verwijst naar eerdere correspondentie;
- de door Aangeslotene bij de mondelinge behandeling op 31 maart 2010 overgelegde gegevens;
- de brief van Aangeslotene van 20 april 2010 met bijlage;
- de brief van Consument van 2 mei 2010 met bijlagen;
- de faxberichten van Consument van 24 mei, 5 en 6 juni 2010; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

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 31 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tussen Consument en Aangeslotene heeft geruime tijd een dienstverleningsrelatie bestaan en gedurende de relatie zijn tussen hem en Aangeslotene meningsverschillen gerezen over de door Aangeslotene aan hem verstrekte dienstverlening.
- 2.2 Op de tussen partijen bestaande verhouding was van toepassing “de Algemene Bepalingen voor A”, het “Reglement B”, de “Voorwaarden C” en “de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders”.
- 2.3 Bij brief van 2 juni 2008 heeft Aangeslotene de relatie met Consument opgezegd. Daarbij heeft zij Consument verzocht aan haar kenbaar te maken waar de saldi van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- de lopende rekeningen naar toe kunnen worden overgeboekt zodat daarna tot afsluiting van de rekeningen kan worden overgegaan.
- 2.4 Partijen hebben geprobeerd om in onderling overleg tot een oplossing van de gerezen problemen te komen, doch zijn daarin niet geheel geslaagd.

3. Geschil

Het geschil houdt – kort en zakelijk weergegeven – het volgende in.

- 3.1 Consument verwijt Aangeslotene dat zij:
- 1) een op 10 oktober 2008 verstrekte spoedoverboeking niet heeft uitgevoerd;
 - 2) ten onrechte debetrente bij hem in rekening heeft gebracht;
 - 3) eenzijdig, zonder voorafgaande aankondiging, is overgegaan tot opheffing van zijn effectenrekening waardoor de door hem voorgenomen effectentransactie niet kon worden uitgevoerd;
 - 4) niet adequaat en niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klachten betreffende zijn privérekening; en
 - 5) in reactie op de door hem bij haar ingediende klachten al zijn andere lopende rekeningen heeft beëindigd wegens een verstoorde relatie.
- 3.2 Consument schat de door hem geleden schade op € 6.048, zijnde € 48 ten onrechte geheven debetrente en € 6.000 aan gedeelde winst als gevolg van niet beschikbare faciliteit voor het verrichten van een effectentransactie. Tevens is Consument van mening dat Aangeslotene aan hem de door hem betaalde eigen bijdrage (€ 50) voor behandeling van zijn geschil door de Commissie, dient te vergoeden.
- 3.3 Aangeslotene is van mening dat de door Consument ingediende klachten dienen te worden verworpen. Aangeslotene wijst de Commissie erop dat Consument's klacht met betrekking tot de spoedoverboeking van 10 oktober 2008 voor haar nieuw is; deze klacht heeft de interne klachtenprocedure en de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening nog niet doorlopen.
- 3.4 Verder voert Aangeslotene aan dat de in rekening gebrachte debetrente is gebaseerd op artikel 16 van de Algemene Bankvoorwaarden en de opheffing van de effectenrekening een uitvloeisel is van het feit dat in diezelfde voorwaarden is bepaald dat indien langer dan een jaar geen tegoed op de effectenrekening wordt aangehouden, Aangeslotene gerechtigd is de rekening te beëindigen; Aangeslotene benadrukt echter dat zij Consument van haar besluit tot opheffing van zijn rekening van tevoren heeft ingelicht. Aangeslotene betwist verder dat de opheffing van de rekening zou hebben geleid tot schade aan de zijde van Consument en zij wijst erop dat Consument ter zake ook geen schadebeperkende maatregelen heeft genomen.
- 3.5 Aangeslotene ontkent voorts dat zij niet adequaat zou hebben gereageerd op de klachtuitingen van Consument. Op de e-mail van 7 december 2007 heeft



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene niet tijdig gereageerd en zij biedt daarvoor haar excuses aan. Zij merkt echter op dat de klachtuiting van Consument een herhaling van zetten was van hetgeen hij in de periode reeds in 2003 en 2004 kenbaar had gemaakt met betrekking tot een door hem bij haar aangehouden zakelijke rekening, reden waarom zij heeft gemeend te kunnen volstaan met een verwijzing naar de eerder gevoerde correspondentie.

- 3.6 Tot slot meldt Aangeslotene nog dat zij op grond van artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden alle andere bij haar lopende rekeningen van Consument heeft beëindigd. Aangeslotene voert als reden voor beëindiging aan Consument's voortdurende ontevredenheid, ondanks de door haar verstrekte uitleg, over het door haar gehanteerde systeem van valuterings.

4. Beoordeling

De Commissie overweegt naar aanleiding van het door partijen over en weer gestelde als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat haar gebleken is dat partijen na de mondelinge behandeling van 31 maart 2010 er alsnog in zijn geslaagd om op een aantal punten met elkaar tot overeenstemming te komen. Het enige punt dat partijen nog verdeeld houdt betreft het door Consument geuite verwijt met betrekking tot de opheffing van de effectenrekening. Dienaangaande overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat in artikel 25.6 van de Algemene Bepalingen voor X is bepaald:
“ De Bank is bevoegd een Effectenrekening waarop gedurende een periode langer dan één jaar geen tegoed wordt aangehouden op te heffen, nadat de Bank Cliënt daarover schriftelijk heeft geïnformeerd en Cliënt niet binnen een periode van drie maanden aan de Bank kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben.”
- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat hij door Aangeslotene nimmer is geïnformeerd over de voorgenomen opheffing en dat hij, naar de Commissie begrijpt, met de opheffing van deze rekening bekend is geraakt omdat hij op 18 april 2008 naar het bankkantoor in D is gegaan om een transactie op te geven en aldaar vernam dat zijn effectenrekening niet meer beschikbaar was. Consument heeft vervolgens, naar zijn zeggen, getracht van Aangeslotene hierover duidelijkheid te verkrijgen, maar deze niet gekregen. Ook merkt Consument op dat hij enkele dagen later, op 21 april 2008, via een ander kantoor van Aangeslotene te E tevergeefs heeft geprobeerd om de opheffing van de rekening ongedaan te maken.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument de stelling van Aangeslotene dat op de effectenrekening van Consument al langer dan één jaar geen tegoed wordt aangehouden niet heeft weersproken, zodat dat thans als vaststaand heeft te gelden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Daarvan uitgaande kan de Commissie niet anders dan concluderen dat Aangeslotene op grond van eerdergenoemde bepaling uit haar “Algemene Bepalingen voor X” gerechtigd was de effectenrekening op te heffen.
- 4.5 Partijen verschillen van mening over de vraag of Aangeslotene Consument over de voorgenomen opheffing van de effectenrekening van te voren heeft ingelicht. Aangeslotene heeft bij de mondelinge behandeling van onderhavige geschil op 31 maart 2010 toegelicht dat aan cliënten op wie de situatie van eerdervermeld artikel 25.6 van toepassing is, een standaardbrief wordt gestuurd waarin ze van dat voornemen in kennis worden gesteld. Omdat het om een standaardbrief gaat kan Aangeslotene geen kopie overleggen van de brief die daadwerkelijk aan Consument is gezonden. Aangeslotene legt de Commissie en Consument ter zitting wel gegevens over waaruit blijkt dat in het door haar gehanteerde administratieve systeem is geregistreerd dat aan Consument de eerdergenoemde modelbrief is verzonden.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat Consument tegenover deze door Aangeslotene overgelegde gegevens onvoldoende feiten en/of omstandigheden heeft aangevoerd die zijn stelling, dat hij door Aangeslotene niet op voorhand is ingelicht over de voorgenomen opheffing van de effectenrekening, staven. De opmerking van Consument dat hij zich tot een kantoor van Aangeslotene heeft gewend om een effectentransactie te verrichten, waarmee Consument naar de Commissie begrijpt bedoelt te zeggen dat als hij van de beëindiging op de hoogte zou zijn geweest, hij niet naar het bankkantoor zou zijn gegaan, is daarvoor niet voldoende.
- 4.7 Wat daar ook van zij, doorslaggevend is de vaststelling van de Commissie dat Consument er niet in is geslaagd om aannemelijk te maken dat hij door de opheffing van de effectenrekening schade heeft geleden. Voldoende concrete gegevens waaruit blijkt dat Consument op 18 april 2008 een order heeft willen plaatsen en wat de inhoud van die order zou zijn geweest, zijn door Consument immers niet overgelegd. Tevens stelt de Commissie vast dat zelfs als Consument er wel in geslaagd zou zijn geweest deze gegevens te overleggen, het naar haar oordeel alsdan op zijn weg had gelegen om vanaf het moment van constatering van de opheffing van zijn effectenrekening op 18 april 2008, dan wel bij constatering dat de opheffing niet ongedaan kan worden gemaakt op 21 april 2008, maatregelen te nemen die zijn schade zouden hebben beperkt. Gedacht kan daarbij worden aan het opgeven van de order via een andere instelling dan Aangeslotene of het openen van een nieuwe effectenrekening bij Aangeslotene. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument dergelijke maatregelen heeft genomen.
- 4.8 Gelet op het voorgaande is de Commissie dan ook van oordeel dat de vordering met betrekking tot de opheffing van zijn effectenrekening moet worden afgewezen. Voor



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage ziet de Commissie daarom evenmin aanleiding.

5. Beslissing

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