



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 183**

**d.d. 25 oktober 2010**

**(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer mr. J.Th. de Wit)**

### **Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht en het door Consument ondertekende vragenformulier van 10 mei 2009;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 17 maart 2010;
- de repliek van Consument van 31 maart 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 28 april 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 10 september 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **I. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Bij de afwikkeling van een nalatenschap waarin Consument erfgenaam was, heeft zij aan Aangeslotene het rekeningnummer van haar X-spaarrekening doorgegeven. Op 20 februari 2006 werd na telefonisch overleg met een medewerker van kantoor E van Aangeslotene een bedrag van € 200.931,66 op die rekening bijgeschreven.
- 2.2. Op 20 december 2006 heeft Consument ten laste van haar betaalrekening bij Aangeslotene, een bedrag van € 49.500,- overgemaakt naar een bankrekening bij een bank in Y. Deze bank accepteerde het geld echter niet en heeft het bedrag geretourneerd en gestort op een tussenrekening van Aangeslotene. Op 24 januari 2007 heeft Aangeslotene het bedrag terugboekt op de rekening van Consument met valutadatum 1 januari 2007. Bovendien heeft Aangeslotene over elf dagen (vanaf 20 december 2006-31 december 2006) een rente vergoed van 1,9%, zijnde € 28,82.
- 2.3. Op 23 februari 2007 is de X-spaarrekening van Consument opgeheven en is het volledige saldo overgeboekt naar een Z-rekening (voorheen: A-rekening). Op 1 maart 2007 is vervolgens een B-spaarrekening ten name van Consument bij Aangeslotene geopend. Deze B-spaarrekening kende een boetebeding van 2% bij opname.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.4. Begin december 2007 heeft Consument een drietal betaalopdrachten (nb: ze zegt zelf dat ze al haar overschrijvingskaarten gebruikte) gegeven voor een totaalbedrag van € 27.000,-. Toen deze opdrachten niet werden uitgevoerd heeft Consument op 14 december 2007 deze betaalopdrachten opnieuw telefonisch gegeven. Het totale bedrag van deze opdrachten stond niet op de betaalrekening van Consument. Aangeslotene heeft hierop een bedrag van € 27.000,- overgeboekt van haar B-spaarrekening naar haar betaalrekening. Als gevolg daarvan is Consument de halfjaarlijkse bonus over dit bedrag kwijtgeraakt. Daarmee was een bedrag gemoeid van € 486,43.
- 2.5. Het bovenstaande heeft geresulteerd in een vijftal klachten van Consument over de handelwijze van Aangeslotene.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert vergoeding van door haar geleden schade ten bedrage van € 9.100,40 vermeerderd met rente over rente en compensatie voor alle telefoonkosten, porti, tijdsverlies, frustratie, procedurekosten en kosten ter zake van advies en informatie ad € 850,- .
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft haar zorgplicht geschonden door Consument niet te informeren over de mogelijkheden om uit haar erfenis ten bedrage van circa € 200.000,- een regelmatig inkomen te creëren door opening van bijvoorbeeld een depositorekening. Consument moet, zoals Aangeslotene had kunnen weten, leven van de erfenis; om die reden zou beleggen hoogstens een bijkomende zaak zijn.
  - Een bedrag van € 49.500,- is gedurende zo'n zes weken, van 20 december 2006 tot 8 februari 2007 weggeraakt, dit terwijl de bank in Y het bedrag direct heeft teruggestort naar Aangeslotene. Ook op dit punt is Aangeslotene in haar zorgplicht tekortgeschoten.
  - Voorts heeft Aangeslotene een foutief advies gegeven door een B-spaarrekening te adviseren als alternatief voor de destijds lopende Z-spaarrekening, terwijl deze B-spaarrekening evenveel rente gaf, maar in afwijking van de Z-spaarrekening een boete bij opname kende. Dit is niet vooraf aan Consument verteld en deze rekening was niet geschikt voor Consument omdat zij van de erfenis moet leven. Consument heeft ook nimmer een aanvraag voor de opening van een B-spaarrekening ondertekend, noch heeft zij algemene voorwaarden daarvan ontvangen. De filialen van Aangeslotene te C en D hebben in brieven van 22 april, respectievelijk 18 oktober 2008 erkend dat het openen van een B-spaarrekening voor Consument een verkeerd advies was.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Nu de werking van de B-spaarrekening nimmer is uitgelegd aan Consument door Aangeslotene en doordat de telefonische overboeking door Aangeslotene niet even is gecontroleerd, is Consument haar bonus misgelopen.
  - De vestiging D heeft tot twee keer toe een bedrag van circa € 6.926,88,- niet meegenomen in deposito's van in totaal drie maanden met een rente van circa 3,5%.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Voor de afwikkeling van de nalatenschap heeft Consument zelf haar X-spaarrekeningnummer aan Aangeslotene doorgegeven. Toen op 20 februari 2006 de erfenis op de rekening was bijgeschreven, had het op de weg van Consument gelegen om Aangeslotene te vragen naar de mogelijkheden van sparen of beleggen. Uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat eerst op 12 september 2006 een gesprek tussen Consument en Aangeslotene heeft plaatsgevonden. Hierbij is de aantekening gemaakt dat over beleggen is gesproken.
  - Op 20 december 2006 heeft Consument aan Aangeslotene opdracht gegeven een overboeking te doen van haar betaalrekening ten gunste van een rekening in Y. Uit onderzoek is gebleken dat het door Consument opgegeven rekeningnummer door de bank in Y niet was geactiveerd. Het bedrag van € 49.500,- was door deze bank geretourneerd en gestort op een tussenrekening van Aangeslotene. Op 24 januari 2007 heeft Aangeslotene het bedrag op de rekening van Consument teruggeboekt met valutadatum 1 januari 2007. Vanaf 1 januari 2007 was het bedrag derhalve weer rentedragend. Aangeslotene heeft bovendien over elf dagen (zijnde 20 december 2006 – 31 december 2006) een rente vergoed van 1,9%, zijnde € 28,82.
  - Op 23 februari 2007 heeft Aangeslotene conform een afspraak van 22 februari 2007 met Consument de X-spaarrekening opgeheven. Het saldo van deze rekening is overgeboekt naar de lopende rekening en vervolgens naar de Z-spaar-rekening. Op 1 maart 2007 is een B-spaarrekening geopend. Op 14 maart 2007 is het gehele saldo van de Z-spaarrekening overgeboekt naar de B-spaarrekening. Consument heeft nimmer bezwaar gemaakt tegen deze overboeking. De handelingen zijn derhalve naar de toenmalige wens van Consument uitgevoerd. Aangeslotene wijst in dat verband ook op de Algemene Bankvoorwaarden, waarin gesteld wordt dat een cliënt die niet binnen 1 jaar na ontvangst van een rekeningafschrift bezwaar maakt, geacht wordt akkoord te zijn met de daaraan ten grondslag liggende handeling/overboeking.
  - Op 14 december 2007 heeft Consument telefonisch opdracht gegeven een drietal overboekingen uit te voeren, waaronder een bedrag van € 27.000,- ten gunste van het rekeningnummer van Consument bij een andere bank. Omdat het totale bedrag van deze overboekingen niet op haar rekening stond, is het bedrag van € 27.000,- overgeboekt van haar B-spaarrekening naar haar betaalrekening en is zij



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

haar halfjaarlijkse bonus kwijtgeraakt. Consument heeft echter zelf de betaalopdrachten gegeven.

- Klachtonderdeel vijf is voor Aangeslotene niet duidelijk en tot op heden is te weinig informatie beschikbaar om een juist beeld en gedegen oordeel over dit punt te kunnen vormen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beantwoording ligt allereerst de vraag voor of Consument voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat Aangeslotene, zoals door haar gesteld, haar zorgplicht jegens haar heeft geschonden door de gelden, ontvangen uit een nalatenschap op haar X-spaarrekening bij te schrijven .  
De Commissie stelt voorop dat van een adviesrelatie in de zin van de Wet op het financieel toezicht geen sprake was. Consument had dan ook een eigen verantwoordelijkheid om zich te verdiepen in de mogelijkheden die haar ter beschikking stonden bij het aanwenden van haar erfenis, temeer gelet op de omvang van het bedrag en het hiermee gepaard gaande belang van Consument. Zij had er onder de onder de gegeven omstandigheden beter aan gedaan het contact met Aangeslotene niet louter telefonisch te laten verlopen. In dit verband is tevens van belang dat Consument kennelijk over de nodige ervaring met sparen beschikte, aangezien zij reeds eerder, op verschillende tijdstippen voor langere tijd spaarovereenkomsten had afgesloten. Ook om die reden is voor een zorgplicht van Aangeslotene van een aard en omvang als door Consument gesteld geen plaats. Bovendien is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat andere bestaande spaarmogelijkheden de voorkeur hadden verdiend.
- 4.2 Wat betreft het tweede klachtonderdeel dat ziet op het bedrag van € 49.500,- dat Consument door Aangeslotene ten gunste van haar bankrekening bij een bank in Y had laten overmaken, stelt de Commissie vast dat Aangeslotene de misgelopen rente inmiddels heeft gecompenseerd. Wel is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene op de verschillende telefonische meldingen van Consument onvoldoende adequaat heeft gereageerd. De Commissie acht daarom een vergoeding voor ongemak en telefoonkosten van € 250,- redelijk.
- 4.3 Met betrekking tot de opening van de B-spaarrekening overweegt de Commissie dat haar niet is gebleken dat deze spaarrekening niet passend zou zijn voor de situatie van Consument. De Commissie neemt daarbij tevens in aanmerking dat de spaarder bij de B-spaarrekening alleen over de opgenomen bedragen de bonus verliest. Deze spaarovereenkomst bevat geen niet of minder goed door de spaarder in te schatten risico's; het gaat bij de overeenkomst louter om sparen. Mede gelet op bovenstaande overwegingen had Consument naar het oordeel van de Commissie een eigen



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- onderzoeksplicht en verantwoordelijkheid. Als Consument het niet eens was met de opening van deze rekening had zij daartegen tijdig bezwaar moeten maken.
- 4.4 Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel overweegt de Commissie het volgende: Het twee keer overmaken van een bedrag van € 27.000,- is blijkbaar het gevolg van een kennelijke communicatiestoornis tussen Aangeslotene en Consument. Enerzijds was voor Consument onder de gegeven omstandigheden extra voorzichtigheid geboden bij het overmaken van bedragen van een dergelijke omvang, anderzijds blijkt ook al uit de interne aantekeningen van Aangeslotene dat er sprake was van onduidelijkheid, op grond waarvan Aangeslotene extra waakzaam had moeten zijn. Gezien deze omstandigheden acht de Commissie het redelijk en billijk dat zowel Aangeslotene als Consument 50% draagt van het in rekening gebrachte boetebedrag. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene een bedrag van € 250,- aan Consument dient te vergoeden.
- 4.5 Wat betreft het laatste klachtonderdeel inzake de gelden van de spaarrekening welke niet in verschillende deposito's door Aangeslotene zouden zijn meegenomen, constateert de Commissie dat Consument de afspraken over deze deposito's alsmede eventuele schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Consument heeft zowel de afspraken als de schade niet genoegzaam onderbouwd. Dit onderdeel van de vordering van Consument is naar het oordeel van de Commissie dan ook niet toewijsbaar.
- 4.6 Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 500,- dient te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig geschil van € 50,-. Betaling door Aangeslotene dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie af.