

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 29

d.d. 22 februari 2010

(de heer prof. mr. E.H.Hondius, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer mr. W.F.C. Baars)

I. Procedure

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

- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlage, door de Commissie ontvangen op 29 september 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 30 juni 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 17 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 10 augustus 2009; 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 8 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument legt op 17 september 2007 een bedrag van € 50.000,- in op een spaardeposito met een jaarrente.
- 2.2 Op het spaardeposito zijn van toepassing de “Voorwaarden X Spaar Deposito”. Daarin is, voor zover thans relevant, in artikel 5 bepaald dat bij iedere opname voor het einde van de looptijd van het deposito 1,5% opnamekosten in rekening worden gebracht voor ieder jaar, of een gedeelte daarvan, waarmee de looptijd wordt bekort. Artikel 14 bepaalt dat zowel de rekeninghouder als de bank de rekening op elk gewenst moment en tegen elke gewenste datum kunnen opzeggen.
- 2.3 Consument laat Aangeslotene op enig moment via de bankmail - voor zover relevant - weten:
“.....
Graag ontvang ik de benodigde formulieren om het geld van de depositorekening vrij te maken over de post en stuur ik ze getekend retour.
.....”
- 2.4 Aangeslotene stuurt Consument het formulier “Y” toe waarop zij als ingangsdatum voor de opheffing 1 november 2007 heeft ingevuld. Zij verzoekt Consument om het formulier getekend aan haar te retourneren.
- 2.5 Consument ondertekent het formulier niet omdat hij zich, naar hij stelt, heeft bedacht.
- 2.6 Op 2 november 2007 boekt Aangeslotene het bedrag van € 50.000,- over van de depositorekening naar de Internet Spaarrekening van Consument. Aangeslotene brengt Consument daarvoor een bedrag ter hoogte van € 750,-, zijnde 1,5% van € 50.000,- in rekening.

3. Geschil

- 3.1 Consument is van mening dat nu hij het voor opheffing van het deposito aan hem gezonden formulier niet aan Aangeslotene heeft geretourneerd, Aangeslotene het deposito zonder zijn instemming, en derhalve onrechtmatig, heeft beëindigd. De onterecht bij hem in rekening gebrachte boeterente, dient naar de mening van Consument dan ook aan hem te worden gerestitueerd. Daarnaast is Consument van mening dat Aangeslotene hem ook het door hem geleden renteverlies dient te vergoeden nu de rente die hij op zijn spaardeposito zou hebben ontvangen hoger is dan de rente van de spaarrekening waar Aangeslotene het bedrag van € 50.000,- naar heeft overgeboekt.
- 3.2 Aangeslotene betwist dat zij het spaardeposito van Consument zonder zijn instemming heeft beëindigd. Nadat Consument Aangeslotene via de bankmail had laten weten de formulieren die benodigd zijn voor het vrijmaken van de depositorekening ter ondertekening te willen ontvangen, heeft Aangeslotene telefonisch contact met Consument opgenomen. In dat telefonisch onderhoud bevestigde Consument aan Aangeslotene het deposito open te willen breken.
- 3.3 Aangeslotene stelt dat de op de tussen partijen bestaande verhouding van toepassing zijnde voorwaarden niet vereisen dat er sprake is van schriftelijke toestemming. Aangeslotene heeft gevolg gegeven aan de wens van Consument tot tussentijdse openbreking van het Spaardeposito. Toezending van het opheffingsformulier moet volgens Aangeslotene worden gezien als formaliteit ter completering van het dossier.
- 3.4 Desondanks is Aangeslotene bereid om Consument onverplicht de helft van de door haar bij Consument in rekening gebrachte boete, derhalve € 375,-, te vergoeden. Tot vergoeding van het door Consument gestelde renteverlies is Aangeslotene niet bereid. Consument kon naar haar mening vrij beschikken over het naar de spaarrekening overgeboekte bedrag en hij had dat bedrag desgewenst naar een andere rekening met een hogere rentevergoeding kunnen overboeken.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is de Commissie gebleken dat de situatie van het vrijmaken van de depositorekening moet worden onderscheiden van de situatie van het beëindigen van de rekening. Het vrijmaken van de rekening moet worden gekwalificeerd als een tussentijdse opname in de zin van artikel 5 van de van toepassing zijnde voorwaarden, terwijl de situatie van beëindiging van de rekening valt onder het bepaalde in de artikelen 12 tot en met 15. De Commissie stelt vast dat de van toepassing zijnde voorwaarden niet voorschrijven dat een verzoek tot opname dan wel beëindiging schriftelijk plaatsvindt. Voorts is de Commissie uit de voorwaarden gebleken dat aan een opname kosten zijn verbonden. Dat er ook kosten zijn verbonden aan het beëindigen van een rekening, blijkt naar het oordeel van de Commissie niet uit de van toepassing zijnde voorwaarden.
- 4.2 Aangeslotene heeft zich ter zitting weliswaar beroepen op vorengenoemd onderscheid ter rechtvaardiging van haar handelwijze, in haar correspondentie naar zowel Consument als de Commissie geeft zij geen blijk van het in de praktijk hanteren van dat onderscheid. Daarbij heeft zij door Consument te verzoeken het formulier tot opheffing

van de rekening getekend aan haar retour te zenden, bij Consument bovendien de, met het door haar ter zake ingenomen standpunt strijdige, indruk gewekt dat beëindiging van de rekening niet eerder plaatsvindt dan nadat het formulier getekend door haar retour is ontvangen.

- 4.3 Ook Consument valt naar het oordeel van de Commissie echter een verwijt te maken. Hoewel hij in zijn aan Aangeslotene gerichte correspondentie spreekt over het vrijmaken van de rekening, meent de Commissie uit de wijze waarop de communicatie tussen partijen is verlopen, te kunnen opmaken dat de intentie van Consument duidelijk gericht was op beëindiging van het deposito, waarbij Aangeslotene er bovendien niet op bedacht behoefde te zijn dat Consument op zijn intentie zou kunnen terugkomen.
- 4.4 Dat de communicatie tussen partijen in onderhavige situatie niet adequaat is verlopen, staat vast. Aan de ontstane onduidelijke situatie hebben beide partijen naar het oordeel van de Commissie in gelijke mate bijgedragen. De Commissie acht het gelet daarop dan ook niet onredelijk dat partijen de in rekening gebrachte kosten gelijkelijk delen. In aanmerking nemende het gegeven dat Aangeslotene reeds € 750,- bij Consument in rekening heeft gebracht en dit bedrag heeft ontvangen, dient zij thans € 375,- aan hem te vergoeden.
- 4.5 Voor vergoeding van de door Consument gestelde gederfde rente ziet de Commissie geen aanleiding. De overboeking is het gevolg is van de expliciet geuite intentie van Consument tot beëindiging van het deposito en het bedrag is bovendien gestort op een rentedragende rekening in plaats van op de aan het deposito gekoppelde niet rentedragende tegenrekening.
- 4.6 Tot slot bepaalt de Commissie dat Aangeslotene aan Consument dient te vergoeden de door hem betaalde eigen bijdrage voor behandeling van zijn geschil door de Commissie.

5. Beslissing

De Commissie stelt als bindend advies vast dat Aangeslotene een bedrag van € 375,- , vermeerderd met € 50 ter zake van door Consument betaalde eigen bijdrage voor behandeling van onderhavig geschil, aan Consument dient te vergoeden. Betaling dient te geschieden binnen een termijn van zes weken na de verzenddatum van dit bindend advies.