



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 114

d.d. 7 september 2009

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en de heer E.J.M. Mackay)

1. Procedure

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

- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, gedateerd 12 april 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 10 september 2008 zonder bijlagen;
- de repliek van Consument van 8 oktober 2008 met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene van 31 oktober 2008 waarin zij aangeeft niets meer toe te voegen te

hebben aan eerder ingenomen standpunten;

- de op 3 maart 2009 ontvangen ontbrekende bijlagen behorend bij het verweerschrift;
- de door Consument ter zitting overhandigde toelichting.

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. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

- Consument in persoon;

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft op 19 oktober en 22 december 2006 via internet bankieren opdracht gegeven € 300 respectievelijk € 250 van zijn girorekening af te boeken.
- 2.2. Consument wilde deze opdrachten overmaken naar het girorekeningnummer van zijn zoon. Bij controle van zijn rekeningafschriften eind december 2006 bleek Consument echter dat de bedragen naar een voor hem onbekend bankrekeningnummer waren overgemaakt.
- 2.3. Consument heeft in de periode januari tot en met augustus 2007 in totaal negen brieven, waarvan een aantal per aangetekende post, naar Aangeslotene gestuurd. Consument heeft zich gericht tot de diverse afdelingen, de Directeur van kantoor X alsmede de centrale Klachtencommissie en de Directie te Y. Op de zes brieven gericht aan het kantoor te X, is drie maal gereageerd. Brieven gericht aan de Directeur van het kantoor X zijn onbeantwoord gebleven. Op aan het hoofdkantoor te Y gerichte brieven, is twee maal gereageerd met een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

ontvangstbevestiging. In de gevallen waarin door Aangeslotene wel is gereageerd, was deze reactie regelmatig later dan aan Consument schriftelijk was toegezegd. Aangeslotene heeft Consument daarbij echter wel steeds haar excuses voor de late reacties aangeboden.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter hoogte van € 675, bestaande uit terugboeking van de onjuist uitgevoerde transacties (€ 550) vermeerderd met € 75 kosten en € 50 aan gederfde rente.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument heeft met internet op 19 oktober 2006 en 22 december 2006 een betalingsopdracht ingevoerd met de bedoeling geld over te maken naar het girorekeningnummer van zijn zoon. Hij heeft daarbij gebruik gemaakt van het in internet bankieren opgenomen adresboek waardoor Consument alleen de naam van zijn zoon hoefde aan te klikken. Het bij die naam behorende rekeningnummer wordt dan automatisch in de betaalopdracht opgenomen.
- 3.3. Eind december 2006 laat zoon Consument weten dat hij nog niets op zijn rekening heeft ontvangen. Consument kijkt daarop zijn afschriften na en ziet dat de betreffende bedragen wel zijn overgemaakt naar zijn zoon. Het bij de overboekingen vermelde rekeningnummer is echter niet het girorekeningnummer van zijn zoon maar van een Consument onbekend bankrekeningnummer.
- 3.4. Consument geeft aan dat in zijn adresboek van internet ook zijn in maart 2007 overleden zoon is opgenomen met rekeningnummer. Betalingsopdrachten die Consument in het verleden ten gunste van zijn zoons heeft gedaan, werden altijd naar de bijbehorende in het adresboek vermelde rekeningnummers overgemaakt. Het bankrekeningnummer A komt in de administratie van Consument niet voor.
- 3.5. Op 3 januari 2007 wendt Consument zich ter zake voor het eerst schriftelijk tot Aangeslotene. Vele brieven zullen daarna nog volgen. Niet alleen naar de Klantenservice en de directie van het kantoor X maar ook aan de centrale Klachtencommissie en de Directie te Y. Op zijn brieven wordt door Aangeslotene doorgaans niet of te laat gereageerd. Als er al inhoudelijk wordt gereageerd dan is sprake van onjuiste en zelfs tegenstrijdige berichtgeving.
- 3.6. Consument verwijt Aangeslotene dat zij voor overboeking van de bedragen heeft nagelaten een naam/nummer controle uit te voeren en dat zij de bedragen overmaakt naar een rekeningnummer waarvoor Consument geen toestemming heeft gegeven. In ieder geval is de opdracht om geld over te maken naar zijn zoon door Aangeslotene verkeerd uitgevoerd. Aangeslotene kan zich niet achter de van toepassing zijnde voorwaarden verschuilen, nu deze op punten achterhaald zijn en geen rekening houden met het in zijn algemeenheid door consumenten gestelde



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- vertrouwen in organisaties als die van Aangeslotene. Verder verwijt Consument Aangeslotene dat zij hem via de bankafschriften onjuiste informatie heeft verstrekt nu daarin is vermeld dat de bedragen aan zijn overgemaakt terwijl daarvan geen sprake is. Ten slotte neemt Consument het Aangeslotene kwalijk dat zij niet adequaat heeft gereageerd op zijn brieven, door ofwel in het geheel niet dan wel later dan toegezegd of met onjuiste tegenstrijdige mededelingen te reageren. Consument vordert van Aangeslotene dan ook terugboeking van de zonder zijn instemming verrichte overboekingen, vermeerderd met kosten en rente, te storten op het rekeningnummer van het Liliane fonds.
- 3.7. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Aangeslotene erkent dat zij niet adequaat op de brieven van Consument heeft gereageerd. Zij heeft Consument hiervoor echter reeds diverse malen haar excuses aangeboden.
- 3.8. Aangeslotene betwist dat zij aansprakelijk gehouden kan worden voor onderhavige overboekingen. Gegevens die via internet bankieren worden ingevoerd worden direct, dus zonder enig menselijke handeling, naar het systeem dat de opdrachten verwerkt overgezet. Verder blijkt uit de administratie van Aangeslotene dat Consument zelf het bankrekeningnummer waarnaar de bedragen zijn overgemaakt, heeft ingevoerd. Dit bankrekeningnummer blijkt uit het door B verrichte onderzoek toe te behoren aan de heer Z, de andere zoon van Consument. Indien Consument beide zonen in zijn adresboek in internet heeft opgenomen dan volstaat het aanklikken van de naam van de begunstigde. Het bij die naam behorende bankrekeningnummer wordt door het systeem automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Het is derhalve uitgesloten dat Aangeslotene een door Consument gegeven opdracht ten gunste van een bepaald rekeningnummer uitvoert ten gunste van een ander rekeningnummer. Aangeslotene voert tot slot nog aan dat zij geen naam/nummercontrole uitvoert. In het geval van een overboeking naar een bankrekeningnummer is dat ook niet mogelijk omdat Aangeslotene geen inzicht heeft in de gegevens van andere banken.
- 3.9. Aangeslotene verwijst ter zake nog naar artikel 3.2 van de Algemene Voorwaarden internet bankieren en de artikelen 9 en 11 van de Algemene Voorwaarden A, die voor zover relevant bepalen dat Consument instaat voor de gegeven opdrachten en de juistheid van de daarin vermelde gegevens, dat Aangeslotene opdrachten tot overboeking uitvoert op basis van het opgegeven rekeningnummer, dat op Aangeslotene niet de verplichting rust om deze gegevens te verifiëren en dat door haar verstrekte uittreksels uit haar administratie tot volledig bewijs strekken, behoudens geleverd tegenbewijs.
- 3.10. Aangeslotene verzoekt de Commissie dan ook de vordering van Consument af te wijzen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat de communicatie tussen partijen niet adequaat is verlopen. Er is door Aangeslotene immers niet of te laat, althans later dan toegezegd, gereageerd. In de enige twee inhoudelijke brieven die Consument van Aangeslotene heeft ontvangen, heeft Consument ten aanzien van een bankrekeningnummer zelfs met elkaar tegenstrijdige berichten van Aangeslotene ontvangen.
- 4.2. Desgevraagd deelt Aangeslotene de Commissie ter zitting mede dat zij geen verklaring heeft voor deze tegenstrijdige berichtgeving. Nadat zij van B bericht had ontvangen dat het bij eerdervermeld bankrekeningnummer behorende adres, het adres van Consument was, had zij B achteraf gezien gelet op de bestaande onduidelijkheid beter kunnen vragen om nader te onderzoeken wie daadwerkelijk achter de betreffende bankrekening schuilgaat zodat zij Consument adequater had kunnen informeren. Voor het feit dat Aangeslotene Consument zonder enige toelichting tegenstrijdige berichtgeving heeft verstrekt, biedt Aangeslotene Consument ter zitting excuses aan.
- 4.3. Hoewel vastgesteld kan worden dat de communicatie van de zijde van Aangeslotene volstrekt tekortgeschoten is, heeft zulks naar het oordeel van de Commissie niet geleid tot nadeel aan de zijde van Consument, althans daarvan is de Commissie niet gebleken, zodat dit verwijt niet tot enige vergoeding kan leiden.
- 4.4. Ten aanzien van de overboekingen van 19 oktober en 22 december 2006 overweegt de Commissie dat Consument op grond van de door Aangeslotene genoemde artikelen verantwoordelijk is voor de juiste opgave van het rekeningnummer van de begunstigde. Dat Aangeslotene de betaling niet conform de opdracht heeft uitgevoerd, is na het gemotiveerd betoog van Aangeslotene door Consument onvoldoende aangetoond. Zijn mededeling dat het bewuste bankrekeningnummer Consument niet bekend is en dat uit zijn administratie blijkt dat hij geen betalingen heeft verricht naar dat nummer en ook geen betalingen heeft ontvangen van dat bankrekeningnummer, is onvoldoende. Ook op grond van genoemde artikelen is Aangeslotene niet gehouden naam-nummer-controle uit te voeren.
- 4.5. Gesteld noch gebleken is dat meergenoemde artikelen nietig zijn.
- 4.6. De Commissie is op grond van het bovenstaande van oordeel dat de vordering van Consument afgewezen dient te worden.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.