

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0160

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	24 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert van de bank vergoeding van het bedrag dat hij stelt te zijn verloren in 2006 nadat de bank zijn overboekingsopdracht niet dan wel onjuist heeft uitgevoerd. De bank heeft onderzoek gedaan naar haar werkwijze in de periode van de overboeking en zij heeft de stelling van de consument betwist. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank zich beroepen op schending van de klachtplicht door de consument op grond van artikel 6:89 BW. De commissie oordeelt dat dit beroep van de bank slaagt. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank;
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft desgevraagd geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank eindigend op 46 (hierna: de betaalrekening). Daarnaast hield hij een Rabo Rendement Rekening aan bij de bank eindigend op 93 (hierna: de rendementrekening).
- 2.2 Op 8 juli 2006 heeft hij de bank per post een opdracht gestuurd voor overboeking van € 193.000,- van zijn betaalrekening naar zijn rendementrekening.

- 2.3 Het dossier bevat het rekeningafschrift van de betaalrekening van de consument van 21 juli 2006. Daarop staat dat een totaalbedrag van € 175.250,- in vier transacties is afgeboekt van de betaalrekening. Er staat bij deze vier transacties geen tegenrekening vermeld. Respectievelijk gaat het om de volgende vier afboekingen:
- € 49.000,- op 12 juli 2006;
 - € 49.500,- op 13 juli 2006;
 - € 49.750,- op 13 juli 2006;
 - € 27.000,- op 18 juli 2006.
- 2.4 Op dit afschrift staat verder een afboeking van € 18.000,- met als tegenrekening de rendementrekening van de consument. Het dossier bevat ook het rekeningafschrift van de rendementrekening van de consument van 20 juli 2006. Daarop staat dat tussen 22 juni en 20 juli 2006 het bedrag van € 18.000,- is bijgeschreven op deze rekening.
- 2.5 Het dossier bevat verder een formulier "*Betaalopdracht Buitenland Tot en met EUR 50.000,- of tegenwaarde*" daterende van 11 juli 2006, dat is voorzien van een paraaf en een naam van een medewerker van de bank. Op het formulier staat aangegeven dat een bedrag van € 49.000,- wordt overgeboekt van de betaalrekening van de consument bij de bank naar de Duitse bankrekening van de consument eindigend op 31.
- 2.6 Op 27 juli 2006 heeft de consument een brief van de bank ontvangen waarin staat dat de opdracht van de consument van 8 juli 2006, zie overweging 2.2, niet is verwerkt.
- 2.7 Op 1 augustus 2006 heeft de consument een brief gestuurd naar de bank waarin staat dat het op de overboekingsopdracht door hem vermelde tegenrekeningnummer (het rekeningnummer van de rendementrekening) onjuist is en hij verzoekt de bank het bedrag van € 193.000,- over te maken naar zijn Duitse bankrekening eindigend op 31.
- 2.8 Op 7 september 2006 heeft de consument een brief gestuurd naar de bank waarin hij de vier afboekingen van zijn betaalrekening van totaal € 175.250,-, zie overweging 2.3, betwist. In deze brief geeft hij aan dat hij geen bedragen hiervan heeft ontvangen op zijn Duitse bankrekening.
- 2.9 Op 10 januari 2007 heeft de consument de bank hiertoe opnieuw een brief gestuurd.
- 2.10 Op 16 juli 2020 heeft de consument de bank aangeschreven en gevraagd om duidelijkheid te geven en tot een oplossing te komen ten aanzien de betwiste overboekingen uit 2006.
- 2.11 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen in 2023 en 2024 heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument op 14 oktober 2024 een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.12 De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De overboekingsopdracht van de consument van 8 juli 2006 is waarschijnlijk op 11 juli 2006 bij de bank aangekomen. Vlak daarna zijn meerdere grote bedragen van zijn betaalrekening afgeboekt, waartoe hij geen opdracht of akkoord heeft gegeven. Vervolgens heeft hij op 27 juli 2006 bericht gekregen dat zijn overboekingsopdracht van 8 juli 2006 niet kon worden uitgevoerd en dat hij een nieuwe opdracht moest geven. Dit heeft hij gedaan op 1 augustus 2006 met als tegenrekening zijn Duitse bankrekening eindigend op 31. Ook deze opdracht is niet uitgevoerd. In 2007 heeft hij contact gehad met medewerkers van de bank, deze konden hem niet helpen. Meerdere van zijn brieven en verzoeken aan de bank zijn onbeantwoord gebleven.
- 2.13 De consument heeft niet te laat geklaagd. Vanwege ernstige, plotseling opgekomen en langdurige medische omstandigheden in het privéleven van de consument heeft de communicatie met de bank stilgestaan. De consument vordert dat de bank hem het verloren bedrag van € 175.250,- vergoedt (vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 10 januari 2007). Deze gebeurtenis heeft de financiële planning van de consument volledig op zijn kop gezet.

Het verweer van de bank

- 2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een bedrag van € 175.250,- (verhoogd met de wettelijke rente) te vergoeden voor het tekortschieten in de uitvoering van haar werkzaamheden in 2006. De bank heeft zich als meest verstrekkende verweer beroepen op schending van de klachtplicht door de consument op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹ De commissie oordeelt dat dit beroep van de bank gegrond is en concludeert tot afwijzing van de vordering. Zij licht haar motivering hieronder toe.

De consument heeft de op hem rustende klachtplicht geschonden

- 3.2 Uit artikel 6:89 BW volgt dat de consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij een gebrek in de prestatie van de bank heeft ontdekt of redelijkerwijze hadden moeten ontdekken.

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak voor de wettekst.

- 3.3 De door de consument betwiste overboekingen dateren uit 2006. Door zich, na de correspondentie met de bank in 2007 pas weer in 2020 hierover tot de bank te wenden heeft de consument niet binnen bekwame tijd geklaagd. De bank heeft onweersproken gesteld dat zij hierdoor onevenredig in haar belangen is geschaad doordat zij haar stelling dat zij de gelden naar een tegenrekening van de consument heeft overgemaakt, niet meer kan onderbouwen.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie kan de bank hierdoor geen deugdelijk verweer meer voeren en is sprake van schending van de klachtplicht door de consument. De bank heeft op grond van artikel 2:10 lid 3 BW een wettelijke bewaarplicht van zeven jaar. Na het verstrijken van deze termijn mag de bank eventuele dossiers en gegevens vernietigen. Van de bank hoeft niet verwacht te worden dat zij de gegevens en stukken ten aanzien van de transacties op de betaalrekening van de consument langer bewaart dan de termijn waartoe de wet haar verplicht. De consument heeft ook geen argumenten aangevoerd op grond waarvan een langere bewaartermijn van de bank mocht worden verwacht.²
- 3.5 De commissie heeft begrip voor hetgeen de consument heeft aangevoerd over de persoonlijke omstandigheden waarin hij heeft verkeerd en waardoor hij zijn klacht jegens de bank lange tijd niet heeft opgepakt. Deze omstandigheden kunnen echter niet tot een ander oordeel leiden. De commissie is gehouden een juridisch oordeel te geven op basis van het geldende (Nederlandse) recht. De vordering van de consument wordt afgewezen vanwege het te laat klagen waardoor de bank als partij waartegen de klacht is gericht onevenredig in haar belangen is geschaad door het tijdverloop.

Ten overvloede

- 3.6 De commissie merkt ten overvloede op dat de bank heeft aangevoerd dat zij onderzoek heeft gedaan naar de afboekingen uit 2006. Allereerst is een bedrag van € 194.607,42 bijgeboekt op de betaalrekening van de consument bij de bank. Dit bedrag kwam voort uit de verkoop van onroerend goed door de consument. Vervolgens is aannemelijk dat de bank de vier afboekingen van de betaalrekening van de consument, op 12, 13 en 18 juli 2006 voor een totaalbedrag van € 175.250,-, heeft overgeboekt naar de Duitse bankrekening van de consument eindigend op 31. De bank baseert dit op het beschikbare betaalformulier daterende van 11 juli 2006 ten aanzien van de overboeking van € 49.000,-, zie overweging 2.5. Daarop staat dat dit bedrag wordt overgeboekt van de betaalrekening van de consument naar de Duitse bankrekening van de consument eindigend op 31. Dat is de eerste van de 4 transacties zoals opgenomen in overweging 2.3. De betaalrekening van de consument bij de bank is in 2011 beëindigd. Meer informatie heeft de bank niet.

² Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0049, te vinden op www.kifid.nl onder Uitsprakenregister.

De commissie is het met de bank eens dat zij gelet op de administratieve bewaartermijn niet met recht verweten kan worden dat zij niet meer informatie en stukken heeft met betrekking tot de afboekingen in 2006.

- 3.7 Het is ook niet duidelijk of de consument zich tot zijn Duitse bank heeft gewend voor nader onderzoek. De consument heeft ook geen afschriften van zijn Duitse bankrekening uit de betreffende periode ingebracht. De commissie is het met de bank eens dat het geven van duidelijkheid hieromtrent op de weg van de consument had gelegen en hij zo zijn stelling nader had kunnen onderbouwen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 89 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.