Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0956

(mr. M.E.J. Bracco-Gartner, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument heeft onder druk van een “loverboy” de bank verzocht het saldo van haar spaarrekening, zonder de geldende aankondigingstermijn van 90 dagen in acht te nemen, aan haar over te maken. De consument is van mening dat de bank in strijd met de geldende voorwaarden gehandeld heeft en haar zorgplicht heeft geschonden door gehoor te geven aan het verzoek van de consument zonder nader onderzoek te doen. De consument vordert vergoeding van het spaarsaldo van € 21.300,-. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of van een zorgplichtschending. Ook is het voor de commissie niet komen vast te staan dat de schade (geheel of gedeeltelijk) voorkomen had kunnen worden als de bank de aankondigingstermijn wel in acht had genomen. De vordering van de consument 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; 3) het verweerschrift van de bank;

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar moeder mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: mevrouw [naam 2]. De bank werd vertegenwoordigd door mr. D. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 18 augustus 2017 heeft de moeder van de consument een Rabo PeriodeSparen90-rekening (hierna: de spaarrekening) geopend voor haar dochter. De consument was rekeninghouder, maar op het moment van afsluiten minderjarig. Op het moment dat de consument meerderjarig werd heeft zij haar moeder gemachtigd om over de rekening te beschikken. Op de overeenkomst waren de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene voorwaarden Rabo PeriodeSparen 2020 (verder: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Rabo Periode Sparen 90 was een spaarrekening waarbij de rekeninghouder een opname minimaal 90 dagen van te voren diende aan te kondigen. Op 11 maart 2021 heeft de consument telefonisch het verzoek gedaan tot voortijdige opname van het saldo van de spaarrekening. De consument gaf aan dat zij het geld dringend nodig had voor het betalen van een huurachterstand. Op dat moment bedroeg het saldo van de spaarrekening € 21.300,-. De consument vroeg de bank ook om de volmacht van haar moeder op te heffen en haar adres te wijzigen.

2.3 De bank heeft gehoor gegeven aan het verzoek van de consument en heeft het spaarsaldo van € 21.300,- overgemaakt naar de (reguliere) spaarrekening van de consument bij de bank. De volmacht is opgeheven en het adres van de consument is gewijzigd. Daarnaast ontving de consument via internetbankieren een door haar te ondertekenen ophefovereenkomst voor het beëindigden van de spaarrekening.

2.4 In september 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank en aangegeven dat zij haar verzoek van 11 maart 2021 tot directe opname van het spaarsaldo van de spaarrekening heeft gedaan onder druk en bedreiging van haar ex-vriend, een zogenoemde “loverboy”. Tegen deze ex-vriend heeft de consument ook aangifte gedaan bij de politie, onder andere voor mishandeling en afpersing. In de periode dat de consument onder de invloed van haar ex-vriend verkeerde, heeft zij veel zaken voor hem moeten betalen. Ook had haar ex-vriend de beschikking over haar pinpas en pincode. Het spaarsaldo van € 21.300,- is door deze ex-vriend opgenomen en gebruikt om dingen voor hemzelf te kopen.

2.5 De consument heeft de bank verzocht het spaarsaldo van € 21.300,- aan haar te vergoeden. Omdat de bank geen gehoor heeft gegeven aan dit verzoek en een verdere uitwisseling van standpunten niet tot een andere uitkomst heeft geleid, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert van de bank vergoeding van het spaarsaldo van € 21.300,-. Zij voert hiertoe het volgende aan:

- De bank heeft in strijd met de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden het spaargeld direct vrijgegeven, in plaats van pas na een aankondigingstermijn van 90 dagen. Als de bank de aankondigingstermijn in acht zou hebben genomen, zou de moeder van de consument haar waarschijnlijk nog hebben kunnen behoeden voor deze fout, zoals zij verschillende keren eerder heeft gedaan.
- De consument heeft bewust gekozen voor de Rabo Periode Sparen 90-rekening, omdat zij niet in de verleiding wilde komen om het geld op te nemen. De consument ziet de aankondigingstermijn als een beschermingsinstrument.
- De bank had de “dringende reden” die de consument opgaf voor de voortijdige opname van het spaarsaldo nader moeten onderzoeken. Het verhaal van de consument dat zij het spaarsaldo dringend nodig had om een huurachterstand te voldoen was, gelet op haar leeftijd en de hoogte van het bedrag, niet geloofwaardig. De bank had de voortijdige opname daarom moeten weigeren.

Het verweer

2.7 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

Waar het om gaat

3.1 De commissie stelt voorop te betreuren dat de consument slachtoffer geworden is van een zogenoemde “loverboy” met al het leed dat zij daardoor heeft ondervonden. De vraag die de commissie echter dient te beantwoorden is of de bank het bedrag van € 21.300,- aan de consument dient te vergoeden, omdat het saldo ten onrechte of te lichtvaardig is uitbetaald. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is en licht hieronder toe waarom niet.

Geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst

3.2 De consument stelt dat de bank heeft gehandeld in strijd met de algemene voorwaarden door de hierin opgenomen aankondigingstermijn van 90 dagen niet in acht te nemen. De commissie begrijpt dat de consument hiermee bedoelt te zeggen dat er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De bank stelt dat zij mag afwijken van de aankondigingstermijn van 90 dagen.

Hierbij maakt de bank een belangenafweging tussen enerzijds het door de consument gestelde belang bij het voortijdig opnemen van het spaarsaldo en anderzijds het belang van de bank bij handhaving van de aankondigingstermijn.

3.3 De commissie oordeelt dat de bank niet is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst door, in afwijking van hetgeen in de voorwaarden is opgenomen, een voortijdige opname van het spaarsaldo toe te staan. Partijen kunnen immers tijdens de looptijd van de overeenkomst afwijkende afspraken maken, zoals in dit geval ook is gebeurd. De consument heeft zelf verzocht om het spaarsaldo voortijdig aan haar ter beschikking te stellen Dit wordt door de consument niet betwist. De bank is hier vervolgens mee akkoord gegaan. Er is dus met instemming van beide partijen afgeweken van de originele overeenkomst.[1] De bank heeft dus het saldo mogen uitbetalen. Van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is daarom geen sprake.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.4 De consument stelt verder, zo begrijpt de commissie, dat er geen sprake was van wilsovereenstemming, omdat zij onder druk en bedreiging handelde.[2] Dit kan de bank echter niet worden tegengeworpen. De bank had immers geen weet van het feit dat de consument onder de invloed van een loverboy verkeerde en zij de opname (mogelijk) zelf niet wilde. Er zijn ook geen omstandigheden die maken dat de bank wel een vermoeden had moeten hebben dat de consument mogelijk niet uit vrije wil handelde. De bank mocht er daarom op vertrouwen dat hetgeen de consument verklaarde (dat zij het spaarsaldo wilde opnemen) overeenkwam met haar wil.[3]

Geen zorgplichtschending

3.5 De commissie stelt vast dat de aankondigingstermijn van 90 dagen om het spaarsaldo op te kunnen nemen in feite tot doel heeft het belang van de bank te beschermen. De bank hoeft hierdoor immers niet altijd het spaarsaldo beschikbaar te hebben, voor het geval de consument dit spaarsaldo direct wil opnemen. Hier staat een iets hogere rentevergoeding voor de consument tegenover. De consument ziet de aankondigingstermijn (ook) als bescherming voor haarzelf. Een dergelijke beschermingsgedachte volgt niet uit de tekst van de overeenkomst en/of de voorwaarden, maar dat sommige consumenten juist kiezen voor een spaarproduct met een aankondigingstermijn om zichzelf te beschermen tegen impulsieve uitgaven, is wel iets waar de bank rekening mee dient te houden.

---

[1] Er is sprake van aanbod en een aanvaarding daarvan, zie artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)
[2] Zie artikel 3:33 BW
[3] Zie artikel 3:35 BW

3.6 Van de bank mag daarom verwacht worden dat zij niet lichtvaardig omgaat met een verzoek tot voortijdige opname en zij hierbij een zorgvuldige belangenafweging maakt, waarbij ook het belang van bescherming van de consument wordt meegewogen. Uit de belangenafweging die de bank, conform de door haar hiervoor opgestelde richtlijn c.q. haar beleid, heeft gemaakt, blijkt dat de bank niet lichtvaardig omgegaan is met het verzoek tot voortijdige opname. Zo is onderzocht of de consument geen andere bronnen had waaruit het benodigde bedrag kon worden opgenomen. Daarnaast diende de consument aannemelijk te maken dat een financiële noodsituatie zou ontstaan die niet te voorzien was, mocht zij het geld niet ontvangen. Verder was voor de opname autorisatie van een leidinggevende nodig.

3.7 De bank stelt dat het aannemelijk was dat er een financiële noodsituatie zou ontstaan als de consument de huurachterstand niet zou betalen. De commissie volgt de bank in haar afweging. Daarbij merkt de commissie wel op dat de bank de door de consument opgegeven reden had kunnen verifiëren, door bijvoorbeeld een brief van de verhuurder of een ander bewijsstuk te verlangen. Voor haar eigen overtuiging dat daadwerkelijk sprake was van een financiële noodsituatie was dit wellicht niet nodig, maar het was ten opzichte van de consument zorgvuldiger geweest als de bank om deze bewijsstukken had gevraagd. Dat de bank dit niet heeft gedaan betekent niet dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De commissie neemt daarbij mee dat er geen aanwijzingen waren dat de consument (mogelijk) niet uit vrije wil handelde, dat het geld naar de eigen spaarrekening van de consument is overgemaakt (dus niet naar een derde) en dat de aankondigingstermijn in de eerste plaats het belang van de bank dient. Ook heeft de bank geen verplichting om te monitoren of de consument het vrijgegeven spaarsaldo daadwerkelijk aanwendde voor het voldoen van een huurachterstand. De consument moet immers vrij kunnen beschikken over het geld op haar eigen rekening, zonder bemoeienis van de bank.

Geen causaal verband

3.8 Tot slot is de commissie van oordeel dat, zelfs als de aankondigingstermijn van 90 dagen wel in acht genomen zou zijn, de consument niet in een wezenlijk andere positie verkeerd zou hebben. Uit de bankafschriften van de betaalrekening van de consument blijkt immers dat het spaarsaldo van € 21.300,- niet ineens is opgenomen of overgeboekt. Uit de bankafschriften blijkt dat het saldo verspreid over een aantal maanden is overgemaakt naar de betaalrekening en vervolgens is opgenomen, is besteed in (online) winkels, of is overgemaakt naar een andere rekening op naam van de consument, bij een andere bank. Er was dus voldoende gelegenheid voor de consument, dan wel haar moeder, om (een deel van) het saldo van de spaarrekening veilig te stellen. Dit is echter niet gebeurd. Gelet hierop, en op het feit dat de consument tot mei 2022 onder de invloed van haar ex-vriend verkeerde, acht de commissie het dan ook niet aannemelijk dat bij inachtneming van de aankondigingstermijn van 90 dagen wel tijdig zou zijn ingegrepen door de consument, dan wel haar moeder.

Gelet op het voorgaande is het niet nodig dat de commissie het verweer van de bank dat uit de afschriften niet blijkt dat iemand anders dan de consument het spaarsaldo heeft uitgegeven, nog behandelt.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 7 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2022, 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 en de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:33 BW

Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Artikel 6:217

1.Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

2.De artikelen 219-225 zijn van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit het aanbod, uit een andere rechtshandeling of uit een gewoonte.

Relevante artikelen uit de algemene voorwaarden Rabo PeriodeSparen 2020

Productkenmerken

Wat is Rabo PeriodeSparen?

Rabo PeriodeSparen is een spaarrekening waarbij u een opname minimaal 30 of 90 dagen van tevoren aankondigt. De aankondigingstermijn gaat in op de dag nadat u de overboekingsopdracht heeft gegeven. U kunt dus niet onmiddellijk over het tegoed op de spaarrekening beschikken. Deze spaarrekening kent twee varianten: Rabo PeriodeSparen 30 en Rabo PeriodeSparen 90. (...)

Artikel 7

1. Wilt u een bedrag van uw spaarrekening opnemen? Dan moet u daarvoor een overboekingsopdracht geven. In de overeenkomst hebben wij met u een aankondigingstermijn afgesproken die u hierbij in acht moet nemen. Deze aankondigingstermijn gaat in op de dag nadat u deze overboekingsopdracht heeft gegeven. U kunt het tegoed dus niet meteen opnemen.

2. Bij de overboekingsopdracht laat u ons weten wanneer u welk bedrag wilt opnemen. Ook laat u ons weten naar welk rekeningnummer wij dit bedrag moeten overboeken.

3. Wij bepalen op welke manieren u een overboekingsopdracht kunt geven. Wij mogen dit altijd wijzigen.

4. Het is alleen mogelijk op bedragen over te boeken naar een rekening waarnaar wij (technisch) bedragen kunnen overmaken. Wij mogen voorwaarden en beperkingen stellen aan de rekening waarnaar bedragen kunnen worden overgeboekt.