Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0829
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 december 2020
Ingediend door	: mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen respectievelijk de consument 1 en de consument 2, samen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

In september 2019 hebben de consumenten stukken gevonden van de beleggersrekening die zij in januari 1999 bij de bank geopend hebben. Zij hebben in dat jaar NLG 10.000,- op de beleggersrekening gestort en zij beklagen zich erover dat de bank dit bedrag nu niet aan hen uitbetaalt. Volgens de bank is de beleggersrekening in 2002 opgeheven, wat betekent dat de beleggersrekening op dat moment geen saldo meer had. Bovendien beroept de bank zich op verjaring van de vordering van de consumenten. De commissie is van oordeel dat de vordering tot het uitbetalen van het saldo van de beleggersrekening door het verstrijken van twintig jaar verjaard is. Daarnaast kan, vanwege het verstrijken van de tijd, van de bank niet verlangd worden dat zij meer administratieve onderbouwing geeft ten aanzien van het verloop van de rekening. Bovendien is aannemelijk dat het saldo van de beleggersrekening in het verleden moet zijn uitbetaald. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2021 en zijn aldaar verschenen. Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten met toestemming van de commissie de Algemene Bankvoorwaarden 1996 overgelegd.

1.3 De consumenten 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 21 januari 1999 hebben de consumenten een beleggersrekening geopend bij de bank (hierna: de beleggersrekening). Aan de beleggersrekening was een effectenrekening gekoppeld. Op het gebruik van deze producten zijn de Algemene Bankvoorwaarden 1996 van toepassing verklaard. Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden 1996 zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 22 januari 1999 hebben de consumenten NLG 10.000,- gestort op de beleggersrekening en daarvan hebben zij een stortingsbewijs ontvangen. Daarnaast hebben zij, op 23 maart 1999, een Overeenkomst Rabo Telebankieren gesloten met de bank. Volgens die overeenkomst hebben de consumenten een digipass en een bijbehorende pincode ontvangen, waarmee zij inzicht in de beleggersrekening hadden.

2.3 Tijdens het opruimen van hun administratie in september 2019, kwamen de consumenten stukken tegen van de beleggersrekening en de storting van NLG 10.000,-. Zij wisten niet meer van de rekening af. Daarom zijn zij naar een kantoor van de bank gegaan om navraag te doen en zij hebben de bank gevraagd het bedrag van NLG 10.000,- aan hen uit te betalen, maar dat heeft de bank niet gedaan.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten willen weten waar de storting van NLG 10.000,- gebleven is. Als de bank het aan hen had moeten uitbetalen, maar dat niet gedaan heeft, vorderen zij vergoeding van dit bedrag, omgerekend in euro's € 6.500,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 21 januari 1999.

2.5 Volgens de consumenten hebben zij nooit afschriften of correspondentie over de beleggers-rekening van de bank ontvangen en waren zij daardoor niet meer op de hoogte van het bestaan van de beleggersrekening. De consumenten weten zeker dat zij geen stukken ontvangen hebben. Als zij wel afschriften en dergelijke ontvangen zouden hebben, zouden zij die namelijk bij de overige stukken bewaard hebben. Als een rekening eenzijdig opgeheven wordt, is het normaal dat de rekeninghouder daarvan op de hoogte gesteld wordt. Volgens de algemene voorwaarden had de bank de consumenten een maand van te voren moeten inlichten over een voorgenomen beëindiging (zie artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden 1996 in de bijlage).

2.6 De consumenten hebben een gesprek gevoerd met een directeur en een manager van de bank. Volgens de consumenten zei de directeur dat hij zich kon voorstellen dat de storting op een verkeerd rekeningnummer terechtgekomen was en dat er daardoor geen correspondentie was.

2.7 De consumenten hebben vernomen dat vergeten of slapende rekeningen van alle banken in Nederland een waarde van tussen de 350 en 600 miljoen euro vertegenwoordigen. Zij vermoeden dat hun geld op een dergelijke rekening staat. De consumenten hebben de beleggersrekening niet zelf opgeheven en zij weten niet op wiens bevel dat wel gebeurd is.

2.8 De consumenten hebben zich verder beklaagd over de manier waarop zij te woord gestaan zijn door bankmedewerkers. Zij beklagen zich over de niet-logische suggesties en over de insinuatie dat de consument 2 het geld misschien van de rekening zou hebben gehaald. Verder is de consument 1 telefonisch niet netjes te woord gestaan, zij voelde dat ze uitgelachen werd.

Het verweer

2.9 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

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de consumenten aanspraak kunnen maken op het bedrag van NLG 10.000,- dat zij in 1999 gestort hebben op de beleggersrekening. De bank heeft naar voren gebracht dat de beleggersrekening in 2002 opgeheven is en dat de beleggersrekening toen geen saldo meer had. Volgens de bank kunnen de consumenten daarom geen aanspraak meer maken op het bedrag van NLG 10.000,-. Daarnaast heeft de bank gesteld dat de vordering van de consumenten verjaard is.

3.2 Omdat het beroep op verjaring het meest verstrekkende verweer van de bank is, zal dit verweer eerst worden besproken. Vervolgens zal aandacht worden besteed aan de inhoud van de klachtonderdelen.

Verjaring

3.3 Tussen partijen staat vast dat op 22 januari 1999 het saldo van de beleggersrekening NLG 10.000,- was. De consumenten hebben naar voren gebracht dat zij zich in september 2019 bij de bank gemeld hebben. Dit is meer dan twintig jaar na 22 januari 1999. Op grond van artikel 3:307 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW, zie de bijlage) is een eventueel vorderingsrecht van de consumenten na het verstrijken van twintig jaar verjaard. Dat geldt ook voor de vordering van de consumenten.

Het gaat hier immers om een overeenkomst van verbruiklening van geld die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Omdat de vordering tot het uitbetalen van NLG 10.000,- verjaard is, kan die vordering niet worden toegewezen. Nu het verweer van verjaring slaagt, komt de commissie niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consumenten. Omdat dat voor de consumenten niet bevredigend is, zal de commissie ten overvloede nog ingaan op de vraag waar het geld is gebleven.

Wat is er met de beleggersrekening gebeurd?

3.4 Omdat de klacht ook gaat over de vraag waar het geld gebleven is, overweegt de commissie het volgende over het gebruik van de beleggersrekening. De bank heeft in verband met de vragen van de consumenten aanvankelijk gereageerd dat er niets te vinden was ten aanzien van de beleggersrekening. Later heeft de bank gesteld dat zij slechts heeft kunnen achterhalen dat het rekeningnummer behorend bij de beleggersrekening is opgehouden te bestaan op 17 januari 2002. Dat betekent volgens de bank dat de beleggersrekening op dat moment is opgeheven en een rekening kan alleen worden opgeheven als het saldo nul is. Als er wel sprake was van een saldo op de beleggersrekening, dan zou dat moeten zijn overgeboekt naar de tussenrekening van de bank. De bank heeft op de tussenrekening echter geen mutaties gevonden die verband houden met de beleggersrekening. Dit betekent volgens de bank dat geen saldo meer aanwezig was toen de beleggersrekening opgeheven werd. Daaruit concludeert de bank dat de beleggersrekening niet op initiatief van de bank opgeheven is.

3.5 De commissie kan niet vaststellen wat er met het saldo van de beleggersrekening gebeurd is. Dat komt door het verstrijken van de tijd. De bank heeft zeven jaar na het beëindigen van de beleggersrekening de administratie over de rekening verwijderd, omdat toen de bewaartermijn van zeven jaar uit artikel 2:10 van het Burgerlijk Wetboek verstreken was (zie de tekst van dit artikel in de bijlage). Van de bank kan niet worden gevergd die administratie nog langer te bewaren, omdat de maximale wettelijke bewaartermijn aangaande de persoonsgegevens van de consumenten toen ook was verstreken. Naar het oordeel van de commissie kan niet in redelijkheid van de bank worden verlangd dat zij in staat is om administratief meer te onderbouwen dan zij nu doet.[1] Dat dit zo is, komt voor risico van de consumenten, omdat de afgelopen twintig jaar niets hen belet heeft eerder dan in september 2019 vragen te stellen over de beleggersrekening. Het feit dat de consumenten naar eigen zeggen geen rekeningafschriften of andere stukken van de bank ontvangen hebben (zoals de aanzegging dat de beleggersrekening beëindigd wordt) biedt onvoldoende aanknopingspunten voor een reconstructie van wat er met de beleggersrekening gebeurd is. De bank kan immers, nu de administratie is verwijderd, niet meer nagaan of en zo ja welke correspondentie is verstuurd.

[1] Zie voor een vergelijkbaar oordeel Kifid GC 2019-864, te raadplegen op www.kifid.nl.

3.6 Met de stellingen van de bank over de einddatum van de beleggersrekening en de conclusies die zij getrokken heeft, heeft de bank voldoende aannemelijk gemaakt dat het saldo van de beleggersrekening op enig moment moet zijn uitbetaald en dat er dus geen sprake is van een slapende rekening; er zijn geen aanwijzingen die op een andere richting wijzen.

3.7 Volgens de consumenten heeft de directeur van de lokale bank gezegd dat het geld misschien overgemaakt is naar een andere rekening. De bank heeft in de procedure bij Kifid betwist dat het geld naar een andere rekening overgemaakt is en erop gewezen dat op het stortingsbewijs van 22 januari 1999 het juiste rekeningnummer vermeld is. Voor de commissie is daarom niet komen vast te staan dat het geld overgemaakt is naar een ander rekeningnummer.

Klacht over de manier waarop de consumenten te woord gestaan zijn

3.8 Tot slot overweegt de commissie ten overvloede het volgende over de bejegeningsklacht. De bank heeft haar excuses aangeboden voor de manier waarop de consumenten te woord gestaan zijn toen zij vanaf september 2019 vragen stelden over de beleggersrekening. Ook de commissie is van oordeel dat de aanvankelijke communicatie van de bank niet de schoonheidsprijs verdient. Dit zou echter niet hebben kunnen leiden tot toewijzing van de (geld)vordering, omdat de onjuiste bejegening niet de oorzaak is van onduidelijkheid over het bestaan van de beleggersrekening.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Bankvoorwaarden 1996

*"**30 Opzegging van de relatie***
De relatie tussen de cliënt en de bank kan zowel door de cliënt als door de bank worden opgezegd. Indien de bank de relatie opzegt, zal zij de cliënt desgevraagd de reden van die opzegging meedelen.
Na opzegging van de relatie zullen de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk worden afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen.
Tijdens die afwikkeling blijven deze Algemene Voorwaarden van kracht."

Burgerlijk wetboek

*"**Artikel 2:10***
1. Het bestuur is verplicht van de vermogenstoestand van de rechtspersoon en van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde de rechten en verplichtingen van de rechtspersoon kunnen worden gekend.
2. Onverminderd het bepaalde in de volgende titels is het bestuur verplicht jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het boekjaar de balans en de staat van baten en lasten van de rechtspersoon te maken en op papier te stellen.
3. Het bestuur is verplicht de in de leden 1 en 2 bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven jaren te bewaren.
4. De op een gegevensdrager aangebrachte gegevens, uitgezonderd de op papier gestelde balans en staat van baten en lasten, kunnen op een andere gegevensdrager worden overgebracht en bewaard, mits de overbrenging geschiedt met juiste en volledige weergave der gegevens en deze gegevens gedurende de volledige bewaartijd beschikbaar zijn en binnen redelijke tijd leesbaar kunnen worden gemaakt."

*"**Artikel 3:307 lid 2***
In geval van een verbintenis tot nakoming na onbepaalde tijd loopt de in lid 1 bedoelde termijn pas van de aanvang van de dag, volgende op die waartegen de schuldeiser heeft medegedeeld tot opeising over te gaan, en verjaart de in lid 1 bedoelde rechtsvordering in elk geval door verloop van twintig jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waartegen de opeising, zonodig na opzegging door de schuldeiser, op zijn vroegst mogelijk was."