Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-901
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Verjaring en verrekeningsbevoegdheid. De Commissie concludeert dat de Bank de verjaring van haar vordering op Consument heeft gestuit en daarnaast gebruik heeft mogen maken van haar bevoegdheid om te mogen verrekenen. De Commissie overweegt dat niet ter discussie staat dat de Bank geen (directe) adreswijziging van Consument heeft ontvangen. Doordat Consument debet stond bij het opzeggen van de bankrekening, is de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank niet beëindigd. Hierdoor is en was Consument, ondanks het opheffen van de bankrekening, gehouden om zijn adreswijziging aan de Bank door te geven. Voor de periode tot aan het overdragen van de vordering aan de deurwaarder in 2014, mocht de Bank uitgaan van het haar opgegeven adres nu immers niet van een tegenbericht van Consument is gebleken. De brieven die nadien door de deurwaarder naar het juiste adres van Consument zijn gestuurd, zijn te beschouwen als namens de Bank verzonden brieven. Daarnaast heeft de Bank gesteld dat de beslagvrije voet niet geldt voor het positieve tegoed van een bankrekening. Consument heeft deze stelling van de Bank niet betwist. De Commissie ziet zij geen aanleiding om te concluderen dat de Bank ten onrechte gebruik heeft gemaakt van haar verrekeningsbevoegdheid. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een bankrekening bij de Bank aan. Op enig moment heeft Consument een bankrekening bij ASN Bank (hierna: [Handelsnaam X Bank]) geopend. Op enig moment is Consument verhuisd van [[straatnaam 1], hierna: Adres A] naar [[straatnaam 2], hierna: Adres B]. Op een later moment is Consument naar [[straatnaam 3], hierna: Adres C] verhuisd.

2.2 De Algemene Bankvoorwaarden die op de verhouding tussen partijen van toepassing zijn, luiden voor zover, relevant als volgt:

"***14 BERICHTEN AAN DE KLANT***
Waarheen sturen wij berichten voor u?
1. (…)
2. Post
U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

(…)

25 VERREKENING
Wij moeten uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.
1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons."

2.3 Op 18 februari 2011 heeft de Bank Consument een e-mail gestuurd met in de onderwerpregel 'het verzoek om uw rekening(en) te beëindigen (…)' die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Wij hebben u wijzigingsverzoek ontvangen. Deze e-mail ontvangt u als bevestiging dat we de wijziging doorgevoerd hebben. Uw aanvraag is hiermee afgehandeld. Als u nog bericht van ons moet krijgen over bijvoorbeeld een nieuw wachtwoord, ontvangt u dat binnenkort.*"

2.4 Op 7 maart 2011 heeft de Bank per brief naar [Adres A] de betalingsregeling aan Consument gestuurd ter ondertekening, welke brief Consument niet heeft geretourneerd. Deze brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Hiermee bevestigen wij, in vervolg op ons telefonisch onderhoud van heden, uw toezegging om de achterstand op uw rekeningen af te lossen volgens bijgevoegde specificatie.*
(…)
Achterstand
€ 1.460,00

Afspraken betalingsregeling
Deze achterstand wordt aan de bestaande kredietlimiet toegevoegd op uw rekeningnummer (…).
Afspraken over deze betalingsregeling zijn als volgt:
- Verlaging kredietlimiet naar € 0,00.
- Verlaging van € 100,00 per maand.
- De debetrente en de maandelijkse kosten voor het gebruik van uw rekening dient u apart te voldoen.
- U dient er altijd voor zorg te dragen dat het saldo van uw rekening de kredietlimiet niet overschrijdt.
- U dient uw betalingen over te maken op rekeningnummer (…)

Met betrekking tot deze betalingsregeling behouden wij ons nadrukkelijk alle rechten voor. Indien daartoe naar het oordeel van de bank aanleiding bestaat, zal de totale vordering – zonder ingebrekestelling – terstond opeisbaar zijn."

Specificatie betalingsregeling

Referentienummer : [redacted]
Vordering : € 1.460,00
Regelingsbedrag : per maand € 100,00
Aantal termijnen : 15

Termijn	Vervaldatum	Bedrag	Restant
1	16-05-2011	€ 100,00	€ 1.360,00
2	16-06-2011	€ 100,00	€ 1.260,00
3	16-07-2011	€ 100,00	€ 1.160,00
4	16-08-2011	€ 100,00	€ 1.060,00
5	16-09-2011	€ 100,00	€ 960,00
6	16-10-2011	€ 100,00	€ 860,00
7	16-11-2011	€ 100,00	€ 760,00
8	16-12-2011	€ 100,00	€ 660,00
9	16-01-2012	€ 100,00	€ 560,00
10	16-02-2012	€ 100,00	€ 460,00
11	16-03-2012	€ 100,00	€ 360,00
12	16-04-2012	€ 100,00	€ 260,00
13	16-05-2012	€ 100,00	€ 160,00
14	16-06-2012	€ 100,00	€ 60,00
15	16-07-2012	€ 60,00	€ 0,00

2.5 Op 16 augustus 2011 heeft de Bank Consument een brief naar [Adres A] gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*We hebben u drie keer verzocht om het tekort op uw rekening met nummer (…) aan te vullen. U heeft dat tot nu toe niet gedaan. Als u het saldotekort niet aanvult, dan schakelen we de gerechtsdeurwaarder in. Alle kosten zullen op u worden verhaald.*
(…)
Het totale bedrag inclusief verschuldigde rente moet binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief bijgeschreven zijn op uw rekening. Het totale bedrag bestaat uit:
"Negatief saldo: € 1.570,54
Rente 10,57% tot 16-8-2011: € 20,90
Totaal verschuldigd per 16-8-2011: € 1.591,44"

2.6 Op 30 september 2014 heeft de Bank Consument een brief gestuurd naar [Adres A] waarin zij hem heeft geïnformeerd dat zij de totale schuld van hem opeist wegens de betalingsachterstand van totaal € 2.255,19 op het saldo van de bankrekening.

2.7 Op 10 december 2014, 30 december 2014, 25 augustus 2016, 6 november 2017, 13 maart 2018 en 30 maart 2018 heeft de door de Bank ingeschakelde deurwaarder Consument per brief gesommeerd de vordering te voldoen. Deze brieven heeft de deurwaarder naar [Adres B] respectievelijk [Adres C] gestuurd.

2.8 Op 2 oktober 2018 heeft de Bank Consument een brief naar [Adres C] gestuurd, waarin zij hem informeert dat zij stopt met het gebruiken van incassobureaus voor het innen van schulden van haar klanten. Daarbij heeft de Bank vermeld wat haar openstaande vordering op Consument is.

2.9 Op 17 oktober 2018 heeft de Bank € 391,13 van de bankrekening van Consument bij [Handelsnaam X Bank] afgeschreven met de mededeling '*VERREKENING BESLAG 260918 [naam] DOSS [dossiernummer]'*.

2.10 Op 7 januari 2019 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank.

2.11 Op 14 januari 2019 heeft de Bank per e-mail gereageerd op de klacht van Consument.

2.12 De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 392,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 oktober 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De vordering van de Bank op Consument is verjaard, waardoor zij het positieve saldo op zijn bankrekening bij [Handelsnaam X Bank] niet had mogen verrekenen. Consument heeft in 2011 zijn bankrekening bij de Bank opgeheven. Van Consument kan niet verwacht worden dat hij al zijn voormalig zakelijke relaties informeert over zijn verhuizing. Consument heeft nadien niets vernomen van de Bank of van de deurwaarder. De Bank heeft de vermeende vordering niet gestuit binnen de wettelijke daarvoor gestelde termijn. Daarnaast was sprake van een onrechtmatig bankbeslag door de deurwaarder, waarna het positieve saldo door de Bank is verrekend met de vermeende vordering. De Bank heeft geen executoriale titel om te verrekenen of beslag te leggen. De Bank had bij het bankbeslag rekening moeten houden met de beslagvrije voet.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich in de kern gesteld voor de vraag of de vordering van de Bank op Consument is verjaard en of de Bank terecht haar vordering op Consument heeft verrekend.

Verjaring

4.2 In artikel 3:313 lid 1 BW staat dat de verjaring van een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis wordt gestuit door een schriftelijke aanmaning of door een schriftelijke mededeling waarin de schuldeiser zich ondubbelzinnig zijn recht op nakoming voorbehoudt. De verjaring begint te lopen met ingang van de dag, volgende op die waarop het voor de aanvang der verjaring beslissende feit heeft plaatsgevonden.

4.3 Consument meent dat de vordering van de Bank op hem is verjaard, waardoor de Bank geen beroep meer kan doen op haar vordering.

De Bank heeft hiertegen aangegeven dat de vordering in 2010 is ontstaan en dat zij, direct of via de deurwaarder, in 2011, 2014 en 2018 schriftelijk de vordering bij Consument heeft opgeëist en daarmee de verjaring heeft gestuit.

De 'ontvangsttheorie' bij stuiting rechtsvordering

4.4 Op basis van de zogeheten *ontvangsttheorie* van artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Voor een schriftelijke verklaring geldt als uitgangspunt dat deze de geadresseerde heeft bereikt, indien deze door hem is *ontvangen.*

4.5 Consument heeft gesteld dat de Bank geen ontvangstbewijs kan overleggen, waardoor zij niet heeft aangetoond dat de verjaring is gestuit. Consument heeft hiervoor verwezen naar de uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 23 april 2013, ECLI:NL:GHARL:2013:BZ8624. Hieruit blijkt dat het aan eiser dan wel afzender (hier: de Bank) is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat de brief de beoogde ontvanger (hier: Consument) heeft bereikt, of dat Consument het nadeel heeft te dragen van het feit dat zoiets niet is gebeurd. De enkele stelling dat de eiser de brief heeft verzonden, is niet voldoende.

4.6 Wanneer de ontvangst van de verklaring betwist wordt, brengt een redelijke en op de behoeften van de praktijk afgestemde uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen, en zo nodig dient te bewijzen, dat hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde door hem kon worden bereikt op het adres waarnaar de verklaring door hem is verzonden en dat de verklaring daar is aangekomen. Zie Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104.

4.7 De Bank had volgens Consument op de hoogte moeten zijn van het juiste adres door zijn (nieuwe) bankrekening bij [Handelsnaam X Bank]. Daarnaast stelt Consument dat de deurwaarder vanaf 2014 wél het juiste adres heeft gehanteerd. Niet valt volgens Consument in te zien waarom de Bank niet al in 2014 de vordering bij de deurwaarder heeft teruggehaald en hem heeft aangemaand op het juiste adres. Hiertegen heeft de Bank gesteld dat Consument op grond van de artikel 14 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden verplicht was om adreswijzigingen door te geven. De Bank heeft de brieven naar het adres gestuurd dat door Consument is doorgegeven. De Bank stelt daarbij dat haar eigen bankadministratie leidend is en dat zij verder niet door de deurwaarder in kennis is gesteld van de adreswijziging. Ook stelt de Bank dat hoewel [Handelsnaam X Bank] een label is van het zelfde moederbedrijf, zij geen inzage heeft in de gegevens van [Handelsnaam X Bank]. Enkel bij een beslaglegging bij één van de labels van het moederbedrijf wordt er een officiële toetsing gedaan in de Basisregistratie Personen en wordt het adres aangepast.

4.8 De Commissie overweegt dat niet ter discussie staat dat de Bank geen (directe) adreswijziging van Consument heeft ontvangen. Voor de periode tot aan het overdragen van de vordering aan de deurwaarder in 2014, mocht de Bank uitgaan van het haar opgegeven adres nu immers niet van een tegenbericht van Consument is gebleken. Zie ook Gerechtshof Arnhem 16 oktober 2012, ECLI:NL:GHARN:2012:BY1109. Daarnaast zijn de brieven die vervolgens door de deurwaarder naar het juiste adres van Consument zijn verzonden, te beschouwen als namens de Bank verzonden brieven. De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de Bank de verjaring van haar vordering op Consument heeft gestuit.

Rechtsverhouding na opheffing bankrekening

4.9 Consument heeft verder gesteld dat hij in de veronderstelling was dat hij zijn bankrekening bij de Bank had beëindigd. De Bank heeft daarentegen aangegeven dat de bankrekening van Consument *niet* is opgeheven. De Commissie kan deze stelling van de Bank niet volgen gelet op de titel en de inhoud van de e-mail van de Bank van 18 februari 2011 (overweging 2.3).

4.10 Daarentegen is Consument met de Bank een overeenkomst aangegaan op basis waarvan een bankrekening is geopend, waarbij Consument debet mocht staan. Doordat Consument blijkbaar ook debet stond bij het opzeggen van de bankrekening, is de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank niet beëindigd. De Bank had immers nog een vordering op Consument die voortvloeide uit de (beëindigde) bankrekening. Consument stelt dat hij veronderstelde dat het saldo van zijn bankrekening bij de Bank was omgezet naar zijn nieuwe bankrekening bij [Handelsnaam X Bank]. Aangezien Consument deze stelling niet verder heeft onderbouwd, gaat de Commissie voorbij aan deze stelling van Consument. De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat Consument, ondanks het opheffen van de bankrekening, gehouden is en was om zijn adreswijziging aan de Bank door te geven.

Verrekenrecht

4.11 Door het positieve tegoed op de bankrekening bij [Handelsnaam X Bank] te verrekenen met de openstaande vordering, heeft de Bank op 17 oktober 2018 gebruik gemaakt van haar verrekenbevoegdheid.

4.12 Consument heeft gesteld dat zijn inkomen door de verrekening door de Bank onder de beslagvrije voet is gekomen. De beslagvrije voet houdt in dat de deurwaarder alleen dat deel van het inkomen dat boven de beslagvrije voet uitkomt in beslag kan nemen. Uit artikel 475g Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de deurwaarder, namens de beslaglegger, de beslagvrije voet moet berekenen op grond van de hem bekende informatie. De Bank heeft daartegen gesteld dat de beslagvrije voet niet geldt voor het positieve tegoed van een bankrekening. Consument heeft deze stelling van de Bank niet betwist.

Hoewel de Commissie begrijpt dat de verrekening door de Bank onplezierige gevolgen voor Consument heeft gehad, ziet zij geen aanleiding om te concluderen dat de Bank ten onrechte gebruik heeft gemaakt van haar verrekeningsbevoegdheid.

Conclusie

4.13 De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de vordering van de Bank op Consument niet is verjaard. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat de Bank gebruik heeft mogen maken van haar verrekenbevoegdheid. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.