Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-896
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Transacties betaal- en vermogensspaarrekening. De Commissie is van oordeel dat Consument zijn stellingen onvoldoende heeft onderbouwd. De Commissie wijst de vordering af.

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 ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de twaalf door Consument ingebrachte aanvullende stukken.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening met nummer [betaalrekening 1] en een vermogensspaarrekening met nummer [betaalrekening 2] aan.

2.2 In de periode van januari 2014 tot en met 1 september 2017 zijn van de betaalrekening van Consument meerdere geldopnametransacties afgeschreven waarbij in het rekeningafschrift vermeld staat dat deze zijn verricht met de passen [pasnummer 1] of [pasnummer 2].

2.3 Op 8 september 2017 heeft de Bank Consument een aankondiging toegezonden dat hij binnenkort voor de betaalrekening een nieuwe betaalpas met pasnummer [pasnummer 3] zal ontvangen. Consument heeft deze betaalpas op 14 september 2017 geactiveerd.

2.4 Op enig moment heeft Consument een andere betaalrekening geopend bij de ING Bank N.V. Consument heeft bij de ING Bank N.V. de overstapservice aangevraagd.

2.5 De Bank heeft Consument per brief van 10 januari 2019 bericht dat de overstapservice op 18 januari 2019 begint.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Naar de Commissie begrijpt vordert Consument dat de Bank de ten onrechte geboekte geldopnames met een totaal bedrag van € 13.450,-- terugbetaalt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft misbruik gemaakt van de betaal- en vermogensspaarrekening van Consument. Consument voert hiertoe aan dat de Bank ten onrechte diverse malen geld van de betaal- en vermogensspaarrekening heeft afgeschreven. De afgeschreven geldopnames met de vermelding pas [pasnummer 1] en [pasnummer 2] heeft Consument niet verricht. Consument heeft altijd pasnummer [pasnummer 3] gehad. Voorts stelt Consument dat de Bank de overstapservice niet naar behoren heeft uitgevoerd, omdat in 2017 en 2018 driemaal zijn AOW-uitkering niet is door geboekt naar de ING Bank N.V.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

De Commissie heeft Consument na ontvangst van het verweerschrift van de Bank verzocht concreet op een tweetal stellingen in te gaan. Meer specifiek is aan Consument verzocht om in te gaan op de stelling van de Bank dat hij de overstapservice op 8 januari 2019 bij de Bank heeft aangevraagd en dat deze op 18 januari 2019 is ingegaan. De Bank voert aan dat de drie betalingen waarover Consument klaagt betrekking hebben op de periode van voor de ingangsdatum.

Voorts is aan Consument verzocht in te gaan op het feit dat uit de stukken kan worden opgemaakt dat Consument sinds 14 september 2017 de bankpas met pasnummer [pasnummer 3] heeft en hij voordat deze pas met dit nummer in gebruik is genomen een bankpas met een ander pasnummer had. Consument heeft voornoemde vragen niet beantwoord doch heeft slechts kopieën van eerder ingebrachte stukken overgelegd. De Commissie kan daarin echter geen onderbouwing voor de door de Bank betwiste stellingen van Consument vinden. Daarom zal de vordering als ongegrond worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.