Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0882

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	GarantiBank International N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen GarantiBank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

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 GarantiBank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van GarantiBank.

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 en GarantiBank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield een spaarrekening aan bij GarantiBank. De consument heeft via de online bankomgeving en op 22 juli 2025 per e-mail pogingen gedaan om zijn spaarrekening te beëindigen en de resterende rente van € 675,90 over te laten boeken naar zijn tegenrekening. Op 6 november 2025 heeft GarantiBank per e-mail haar excuses aangeboden en de consument laten weten dat zijn verzoeken om technische redenen niet zijn ontvangen. Op 30 december 2025 heeft GarantiBank de consument per brief geschreven dat op 10 november 2025 de rente is overgeboekt naar de tegenrekening en dat de spaarrekening diezelfde dag is opgeheven. De consument heeft zijn klacht gehandhaafd, omdat volgens hem niet vaststaat dat de spaarrekening daadwerkelijk is opgeheven en GarantiBank de wettelijke rente niet heeft betaald. GarantiBank heeft vervolgens besloten de online gebruikersomgeving van de spaarrekening te beëindigen. De commissie oordeelt dat de resterende vordering van de consument wordt toegewezen.

3. De beoordeling

GarantiBank dient de wettelijke rente aan de consument te vergoeden

3.1 Ter verduidelijking merkt de commissie op dat zij in deze beslissing uitgaat van de klacht zoals die oorspronkelijk door de consument in het klachtenformulier is ingediend. Van die klacht resteert nog de vraag of GarantiBank verplicht is de consument wettelijke rente te betalen.

3.2 De commissie oordeelt dat GarantiBank in deze kwestie verplicht is de wettelijke rente aan de consument te betalen. De commissie legt dit oordeel hieronder uit.

Vermoeden ontvangst e-mail van 22 juli 2025 door GarantiBank

3.3 De commissie oordeelt dat GarantiBank verplicht is om de consument de wettelijke rente te vergoeden over de periode dat zij in verzuim is geweest.[1] Volgens de consument gold dit verzuim van 21 augustus 2025 tot en met 10 november 2025. GarantiBank heeft deze periode niet betwist.

3.4 Verder oordeelt de commissie dat GarantiBank in verzuim is geweest doordat zij het beëindigingsverzoek van de consument niet tijdig heeft verwerkt. In dit geval is er sprake van een gerechtvaardigd vermoeden van ontvangst voor wat betreft de e-mail van de consument aan GarantiBank van 22 juli 2025 met daarin het verzoek tot beëindiging van de spaarrekening. Een tot een bepaald persoon gerichte verklaring moet die persoon hebben bereikt, om haar werking te hebben.[2] Deze zogenaamde ontvangsttheorie geldt ook voor e-mails.[3] In het algemeen wordt in de literatuur ervan uitgegaan dat wanneer het elektronische bericht in de mailbox op de mailserver van de provider is beland, het bericht als ontvangen kan worden beschouwd.

3.5 Als bewijs van zijn beëindigingsverzoek aan GarantiBank heeft de consument een kopie van zijn e-mailbericht van 22 juli 2025 aan GarantiBank verstrekt. Hierop staat het e-mailadres van de consument als verzender, het e-mailadres van GarantiBank als ontvanger, en ook de datum en het tijdstip van het bericht. GarantiBank heeft de juistheid van het e-mailadres niet betwist en stelt zelf dat er op 12 juli 2025 met het gebruikte e-mailadres met de consument is gemaild. Bovendien heeft de consument onderbouwd dat GarantiBank ditzelfde e-mailadres heeft gebruikt in haar correspondentie richting de consument.

3.6 De ongemotiveerde ontkenning door GarantiBank is onvoldoende om het vermoeden van ontvangst te ontzenuwen.[4]

---

[1] Artikel 6:119 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Vergelijk Kifid GC nr. 2025-0408, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en zie ook Hoge Raad 8 september 1995, NJ 1996, 567 en Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (Centavos).

GarantiBank stelt 'diepgaand onderzoek' te hebben gedaan en betwist daarmee dat zij de opzeggingsverzoeken van de consument heeft ontvangen. GarantiBank heeft echter niet toegelicht waaruit dit diepgaande onderzoek heeft bestaan. Evenmin heeft GarantiBank met stukken bewijs geleverd van dat diepgaande onderzoek. GarantiBank heeft op 6 november 2025 in een e-mail aan de consument geschreven dat zij vanwege 'technische redenen' de beëindigingsverzoeken van de consument niet heeft ontvangen. Aangezien GarantiBank echter geen enkele technische toelichting heeft gegeven en zij zelf beroep deed op technische redenen voor het niet ontvangen van de beëindigingsverzoeken, had het op haar weg gelegen om hierover meer feitelijke gegevens te verstrekken om het vermoeden van ontvangst te ontzenuwen. De stelling van GarantiBank dat de consument over de opzegging telefonisch contact had moeten opnemen, maakt dit oordeel niet anders.

3.7 De commissie merkt verder op dat de consument ook heeft aangegeven dat hij via de online bankomgeving zijn spaarrekening heeft opgezegd en het saldo wilde laten overhevelen. Aangezien beide partijen op dit punt geen bewijs hebben gegeven, zal de commissie dit punt verder onbesproken laten.

De overige klachtonderdelen zijn ongegrond

3.8 De overige stellingen die beide partijen hebben ingebracht in deze procedure, leiden niet tot een ander oordeel.

4. De beslissing

De commissie beslist dat GarantiBank de wettelijke rente over een bedrag van € 675,90 vanaf 21 augustus 2025 tot en met 10 november 2025 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl