Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-084 d.d. 16 maart 2015
(mr. R.J. Paris en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de bank de relatie mocht opzeggen. Wat dat betreft is zij niet toerekenbaar tekortgeschoten jegens Consument en bestaat geen grondslag voor de schadevergoeding die ziet op de kosten die Consument heeft moeten maken in het kader van de overstap naar een andere bank. De vordering wordt afgewezen.

Consument;

en

Coöperatieve Rabobank Groene Hart Noord U.A., gevestigd te Roelofarendsveen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van 5 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Consument hield diverse bankrekeningen aan bij Aangeslotene.

2.2. In een telefoongesprek van 31 mei 2013 heeft Consument bij Aangeslotene geïnformeerd naar de mogelijkheid een bedrag van € 300.000,- te storten voor een vriend die een vliegtuig had verkocht aan een persoon uit Frans Guyana c.q. Ghana. Omdat de koper alleen contant wilde betalen en de verkoper (zijn vriend) het bedrag niet contant bij zijn bank kon storten heeft Consument aangeboden het geld voor hem te storten. In ruil daarvoor zou Consument een provisie van € 3.000,-

2.3. ontvangen. Omdat de bij Aangeslotene bekende bedrijfsactiviteiten van Consument niet overeenkwamen met een dergelijk stortingsverzoek, heeft Aangeslotene Consument uitgenodigd één en ander tijdens een persoonlijk gesprek toe te lichten.
2.4. Op 17 juni 2013 is een gesprek tussen partijen ingepland. Consument heeft deze afspraak afgezegd.
2.5. Op 21 juni 2013 is opnieuw een gesprek tussen partijen ingepland. Voorafgaand aan deze afspraak heeft Aangeslotene telefonisch contact met Consument opgenomen. Consument heeft toen medegedeeld dat hij boos was over de gang van zaken en niet meer naar het gesprek wilde komen.
2.6. Op 24 september 2013 heeft vervolgens een gesprek tussen partijen plaatsgevonden. Aangeslotene is van oordeel dat in dit gesprek haar vragen over de beoogde contante storting van € 300.000,- onvoldoende zijn beantwoord.
2.7. Bij brief van 29 november 2013 heeft Aangeslotene de bankrelatie opgezegd.
2.8. Op 6 december 2013 heeft nog een gesprek met de directie van Aangeslotene en Consument plaatsgevonden. Op basis van de inhoud van dit gesprek heeft Aangeslotene besloten de bankrelatie niet te herstellen.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 1.480,- voor alle kosten die hij heeft moeten maken in het kader van de overstap naar een andere bank.
3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene in haar zorgplicht jegens hem is tekort geschoten door hem onvoldoende inlichtingen te verschaffen tijdens het telefoongesprek van 31 mei 2013. Zijn verzoek had besproken moeten worden met zijn vaste accountmanager.
3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Aangeslotene de bankrelatie mocht opzeggen. Wat dat betreft is Aangeslotene niet toerekenbaar tekortgeschoten jegens Consument en bestaat geen grondslag voor de schadevergoeding die ziet op de kosten die Consument heeft moeten maken in het kader van de overstap naar een andere bank.
4.2. Ten overvloede is het de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene onjuist heeft gehandeld door Consument tijdens het telefoongesprek van 31 mei 2013 te vragen langs te komen en een toelichting op het stortingsverzoek te geven. Aangeslotene was daartoe gehouden op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Hoewel Aangeslotene dit telefoongesprek communicatief beter had kunnen aanpakken, leidt dat niet tot een toerekenbare tekortkoming.
4.3. Gelet op het voorgaande komt de vordering niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan