KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 76
d.d. 15 april 2010
(mr H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr J.W.M. Lenting en E.J.M. Mackay)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door de bewindvoerder van Consument ingevulde vragenformulier alsmede de door de bewindvoerder ingevulde verklaring met bijlagen ontvangen op 26 februari 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 19 augustus 2009;
- de repliek van Consument van 26 augustus 2009 alsmede de aanvulling op de repliek ontvangen op 3 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 oktober 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 februari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument onderhoudt al meer dan een kwart eeuw een bancaire relatie met Aangeslotene. Consument is krachtens beschikking van de rechtbank per 14 juni 2007 onder bewind gesteld. Haar bewindvoerder maakt gebruik van de door Aangeslotene geboden mogelijkheid om via internet te bankieren en aldus de bankzaken van Consument te regelen.
2.2 Op 4 augustus 2008 wordt € 353.376,06 overgemaakt op de bankrekening die Consument bij Aangeslotene aanhoudt. Op diezelfde dag, na ontvangst van voornoemde storting, maakt de bewindvoerder middels een betalingsopdracht via internetbankieren van deze rekening € 200.000,00 over naar een rekening van Consument bij een andere bank. Een dag later, op 5 augustus 2008, doet de bewindvoerder op gelijke wijze nogmaals een overboeking naar die laatste rekening, ditmaal ter grootte van € 100.000,00.
2.3 De bewindvoerder van Consument bemerkt bij bestudering van het bankafschrift van 16 oktober 2008 dat op 7 oktober 2008 (boekdatum) een bedrag van € 343,48 is gedebiteerd met als omschrijving "renteafsluiting debetrente". De debetrente is het gevolg van een tijdelijke debetstand die op de rekening is ontstaan door de overboekingen van 4 en 5 augustus 2008.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert de door haar geleden schade van € 343,48.
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Aangeslotene heeft medegedeeld dat voor de storting als rentedatum 5 augustus 2008 geldt, een dag ná de ontvangst van het bedrag op de rekening, en dat zij voor de overboekingen 2 respectievelijk 4 augustus 2008 aanhoudt, derhalve vòòr de daadwerkelijke storting. Consument accepteert dat er valuteringsregels zijn en dat deze als zodanig worden toegepast. De klacht richt zich echter tegen het feit dat Aangeslotene niet heeft voldaan aan haar informatieplicht en Consument redelijkerwijs niet had kunnen weten dat de betaalopdrachten tot een debetstand en een daaruit voortvloeiende aan Aangeslotene te betalen rentevergoeding zou kunnen leiden.
Op de door Aangeslotene aangeboden internetbankierfaciliteit is namelijk niet zichtbaar dat er naast boekdata ook rentedata bestaan. Er kan niet van een consument worden verwacht dat hij op de website van Aangeslotene onderzoekt welke valuteringsregels de bank hanteert als niet in het scherm van de internetbankierfaciliteit zichtbaar is dat er sprake is van rentedata en boekdata. De rentedata worden bij Aangeslotene eerst later inzichtelijk middels de schriftelijke rekeningoverzichten die pas enkele weken na de transacties toe worden gezonden.
Dergelijke informatie dient op de plaats waar de betaalopdrachten door een consument worden aangemaakt zichtbaar te zijn alsmede op de rekeningoverzichten zoals die zichtbaar zijn bij internetbankieren. Op deze overzichten is echter geen aanwijzing te vinden dat Aangeslotene valuteringsdata hanteert. Er staat slechts één datum op die overzichten, daaraan kan een consument niet zien dat hij informatie omtrent valuteringsregels dient op te zoeken.
3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
Aangeslotene ontkent op het punt van voorlichting in gebreke te zijn gebleven. Zij voelt zich in deze mening gesterkt door hetgeen de rechtbank Amsterdam heeft geoordeeld, namelijk dat valutering maatschappelijk is aanvaard, de grondslag voor valutering, artikel 16 van de Algemene Voorwaarden “provisies en vergoedingen”, een juiste is en de informatieverstrekking inzake valutering voldoende transparant, duidelijk, correct en niet misleidend is.
Op haar rekeningafschriften vermeldt Aangeslotene naast de boekdatum van overboekingen ook steeds de valutadatum. Onder aan de afschriften staat daarnaast de mededeling: “voor meer informatie over de valuteringsregels van Aangeslotene, kijk op (website) of haal de brochure op kantoor.” De bewindvoerder kon in voldoende mate geacht worden op de hoogte te zijn van valutering in het algemeen en het voorkomen van valutaire debetstanden. De door Consument geclaimde schade dient dan ook voor haar rekening te blijven.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in de op de onderhavige relatie van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden met Consument is overeengekomen dat Aangeslotene de vrijheid heeft op basis van haar beleidsuitgangspunten rente en provisies te berekenen op de bij Aangeslotene gebruikelijke wijze. Niet is gebleken dat Aangeslotene van deze vrijheid een kennelijk onredelijk gebruik heeft gemaakt of niet gerechtigd zou zijn valutering toe te passen.

4.2 Daarnaast stelt de Commissie vast dat Aangeslotene, op grond van artikel 2 van de ABV, de plicht heeft om bij de uitvoering van haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen. Door Consument er onder andere middels een mededeling op de papieren bankafschriften en middels vermelding op haar website op te wijzen dat Aangeslotene valutering toepast heeft zij naar het oordeel van de Commissie op afdoende wijze invulling gegeven aan deze op haar rustende zorgplicht.

4.3 In aanmerking nemende dat de bewindvoerder van Consument reeds geruime tijd haar zaken behartigt kan door hem niet met succes worden gesteld dat hij geen kennis heeft kunnen nemen van de geldende regels. Dat deze informatie niet voorhanden is in het scherm dat bewindvoerder gebruikt bij het aanmaken van betaalopdrachten in de internetbankieromgeving van Aangeslotene maakt dit niet anders.

4.4 Het overige door Consument gestelde, dat het in de internetbankieromgeving niet mogelijk is in het rekeningoverzicht de rentedatum en de boekdatum te achterhalen, acht de Commissie niet aangetoond. Naar het oordeel van de Commissie kon Consument in de gegeven omstandigheden dan ook naar redelijkheid en billijkheid worden gehouden de door Aangeslotene in rekening gebrachte debetrente aan haar te vergoeden.

4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.