Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-306 d.d. 1 november 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument vordert dat Aangeslotene haar vorderingen (op basis van de betaalrekening en het doorlopend krediet) intrekt. Volgens Consument heeft hij deze vorderingen afgehandeld toen hij in 2003 naar het buitenland vertrok. Gelet op de tussen partijen overeengekomen algemene voorwaarden (de boekenclausule), dient Consument zijn schuldenpositie gemotiveerd te betwisten. Nu Consument dat heeft nagelaten, kan van de juistheid van de vorderingen van Aangeslotene worden uitgegaan en zal de vordering van Consument worden afgewezen.

Consument,

tegen

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 Consument met bijlagen, ontvangen op 16 april 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument is in maart 2000 met Aangeslotene een overeenkomst doorlopend krediet met een kredietlimiet van fl. 15.000,- (omgerekend € 6.806,70, hierna: het doorlopend krediet) aangegaan. Het termijnbedrag van omgerekend € 136,13 (hierna: het termijnbedrag) zou maandelijks worden afgeschreven van de door Consument aangehouden betaalrekening met nummer ..0.. (hierna: de betaalrekening).

3.2. Consument is per 12 mei 2003 uitgeschreven uit het gemeentelijke basisadministratie met de vermelding "Onbekend".

3.3. Per 7 december 2005 heeft Consument zich weer ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie.

3.4. Aangeslotene heeft de vorderingen op basis van de betaalrekening en het doorlopend krediet op Consument in maart 2006 overgedragen aan het incassobureau.

3.5. Vanaf augustus 2011 heeft Consument brieven van het incassobureau over de vorderingen ontvangen.

3.6. Het incassobureau heeft bij brieven van 18 september 2012 Consument gesommeerd tot betaling van € 5.511,08 (inclusief achterstallige rente en kosten) uit hoofde van de betaalrekening en tot betaling van € 6.767,02 (inclusief achterstallige rente en kosten) uit hoofde van het doorlopend krediet.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de vorderingen op hem op basis van de betaalrekening en het doorlopend krediet intrekt.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk, op de volgende grondslagen:

- Consument is tot eind 2011 in de veronderstelling geweest dat alle lopende zaken met Aangeslotene voor zijn vertrek uit Nederland (in 2003) waren afgehandeld en hij niets meer aan Aangeslotene verschuldigd was.
- Bij zijn vertrek uit Nederland heeft Consument via de Verhuisservice aan onder meer Aangeslotene zijn nieuwe adres (een postbusadres in [X]) doorgegeven. Tussen mei 2003 en eind 2011 heeft Consument noch op het postbusadres in [X] noch op zijn in de Gemeentelijke Basisadministratie vermelde woonadressen in Nederland correspondentie van Aangeslotene of het incassobureau over de vorderingen ontvangen.
- Aangeslotene heeft de vorderingen - ondanks verzoeken van Consument - niet onderbouwd.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Volgens Consument dient Aangeslotene de vorderingen in te trekken, omdat hij zijn financiële zaken met Aangeslotene heeft afgehandeld voordat hij in 2003 naar het buitenland vertrok. Aangeslotene voert aan geen aanleiding te zien haar vorderingen op Consument in te trekken, omdat Consument (onder verwijzing naar artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden) geen stukken heeft overgelegd en ook niet

aannemelijk heeft gemaakt dat hij bij zijn vertrek uit Nederland in 2003 zijn schulden aan Aangeslotene heeft afgelost.

5.2. De Commissie overweegt dat Aangeslotene zich beroept op artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, de zogenoemde boekenclausule. Deze clausule betreft een bewijsovereenkomst met betrekking tot de tussen cliënt en de bank bestaande schuldenpositie en brengt met zich mee dat bij betwisting door cliënt van de door de bank opgegeven schuldenpositie, de bank vervolgens dient aan te tonen dat de opgave overeenkomt met de gegevens in de administratie van de bank. Deze verplichting geldt niet indien cliënt de opgave niet gemotiveerd betwist en zijn belang bij nadere informatieverstrekking door de bank niet voldoende specificeert. Voor deze procedure brengt het voorgaande met zich mee dat Aangeslotene Consument dient te voorzien van een opgave van Consuments schuldenpositie. De bewijslast van de onjuistheid van deze schuldenpositie ligt vervolgens bij Consument.

5.3. In het onderhavige geval heeft Aangeslotene de voor deze procedure van belang zijnde schuldenpositie van Consument, te weten de vordering op grond van de betaalrekening (ad € 5.511,08 per 18 september 2012 inclusief achterstallige rente en kosten) en de vordering op grond van het doorlopend krediet (ad € 6.767,02 per 18 september 2012 inclusief achterstallige rente en kosten), voorzien van een onderbouwing.
Zo heeft Aangeslotene ten aanzien van de vordering op grond van de betaalrekening vier aan Consument gerichte brieven (van 16 oktober 2002, 6 november 2002, 16 januari 2003 en 11 maart 2003) overgelegd. In voornoemde brieven maakt Aangeslotene aan Consument kenbaar dat er een saldotekort op de betaalrekening is ontstaan en in twee van deze brieven wordt ook de hoogte van dit saldotekort genoemd, te weten € 591,40 in de brief van 6 november 2002 en € 2.427,56 in de brief van 11 maart 2003. Daarnaast heeft Aangeslotene twee aan Consument gerichte brieven overgelegd waarin het saldotekort is vermeld, te weten haar brief van 16 april 2012 met als saldotekort € 4.217,54 en de brief van het incassobureau van 18 september 2012 met als saldotekort € 5.511,08. De Commissie overweegt dat deze brieven, gecombineerd met de door Aangeslotene overgelegde rekeningafschriften uit 2005, 2006 en 2007, een goed overzicht geven van het oplopen van de vordering en daarmee een deugdelijke onderbouwing geven van de vordering op grond van de betaalrekening.
Ten aanzien van de vordering op basis van het doorlopend krediet heeft Aangeslotene een brief van het incassobureau van 18 september 2012 overgelegd. Deze brief vermeldt dat de vordering, inclusief achterstallige rente en kosten, per 18 september 2012 € 6.767,02 bedraagt. Dit bedrag is omgerekend naar guldens circa fl. 15.000 en daarmee vrijwel gelijk aan de hoogte van het doorlopend krediet. De Commissie overweegt dat deze brief een voldoende onderbouwing vormt van de vordering op basis van het doorlopend krediet.

5.4. Gelet op de door Aangeslotene onderbouwde schuldenpositie, had het vervolgens op de weg van Consument gelegen de onjuistheid van deze schuldenpositie te bewijzen. Consument heeft echter slechts gesteld dat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij geen schulden meer bij Aangeslotene had en heeft daarbij aangegeven dat hij dit

(door het tijdsverloop) niet meer kan onderbouwen. Consument heeft daarmee de door Aangeslotene (onderbouwde) schuldenpositie niet gemotiveerd betwist en ook niet op enige wijze aannemelijk gemaakt dat hij zijn schulden reeds heeft afgelost. De Commissie komt dan ook niet toe aan een nadere onderbouwing van deze schuldenpositie door Aangeslotene en gaat uit van de juistheid van de vorderingen van Aangeslotene. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

5.5. Hoewel de vordering van Consument reeds op de hiervoor genoemde grond zal worden afgewezen, ziet de Commissie aanleiding in te gaan op het volgende. Consument geeft het tijdsverloop als verklaring voor zijn niet onderbouwde betwisting. Volgens Consument heeft hij tussen mei 2005 en eind 2011 geen correspondentie van Aangeslotene ontvangen, terwijl hij in 2003 zijn nieuwe (postbus)adres aan Aangeslotene heeft doorgegeven en hij sinds 2005 weer in Nederland woont.
De Commissie overweegt dat het op de weg van Consument lag om ervoor zorg te dragen dat Aangeslotene daadwerkelijk op de hoogte was van zijn adreswijziging. Het doorgeven van een postbusadres via de Verhuisservice (waarvan Aangeslotene betwist die te hebben ontvangen) zonder te controleren of Aangeslotene deze adreswijziging daadwerkelijk heeft ontvangen is hiervoor onvoldoende. Ook kan van Aangeslotene (of het incassobureau) niet worden verwacht dat zij zelfstandig en met regelmaat de Gemeentelijke Basisadministratie raadpleegt om te achterhalen of Consument inmiddels weer in Nederland is ingeschreven. Dat het incassobureau pas in 2011 contact heeft gekregen met Consument, valt onder de verantwoordelijkheid van Consument en doet niets af aan de verschuldigdheid van de vorderingen van Aangeslotene.

6. Beslissing

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

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.