Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-115 d.d. 11 maart 2016
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Op de betaalrekening van Consument hebben frauduleuze betalingsopdrachten plaatsgevonden. De Bank heeft de ten onrechte afgeschreven bedragen aan Consument gerestitueerd en een rentevergoeding toegekend. Daarnaast is de Bank bereid gebleken om verschillende kosten te vergoeden en heeft zij een betalingsregeling voor de inlossing van de ontstane debetstand voorgesteld. De Commissie overweegt dat het resterende (debet)saldo is ontstaan doordat Consument de betaalrekening is blijven gebruiken. Niet gebleken is dat de betaalrekening op advies van de Bank is aangehouden. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank niet tot verdere vergoeding gehouden. Ook valt niet in te zien welke acties de Bank verder nog had dienen te ondernemen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO 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 door Consument ondertekende klachtformulier, ontvangen op 28 januari 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 8 december 2015;
- de schriftelijke reactie daarop van Consument van 22 december 2015;
- het emailbericht van Aangeslotene van 11 januari 2016;
- de schriftelijke reactie daarop van Consument van 29 januari 2016.

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.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 december 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Op 27 januari 2012 is, zonder toestemming van Consument, een bedrag van € 300,07 en een bedrag van € 870,28 van zijn betaalrekening afgeschreven.

3.2. Aangeslotene heeft de ten onrechte afgeschreven bedragen aan Consument gerestitueerd.

3.3. In de periode nadat de frauduleuze betalingsopdrachten hebben plaatsgevonden, heeft Consument verschillende transacties verricht ten laste van de betaalrekening en zijn er (maandelijks) automatisch betalingen van de betaalrekening geïncasseerd. Daarnaast heeft Aangeslotene rente en een bijdrage voor de betaalpas(sen) in rekening gebracht. Vanaf maart 2012 vertoonde de betaalrekening van Consument een debetstand.

3.4. Op 25 november 2013 heeft Consument betreffende de frauduleuze betalingsopdrachten aangifte van valsheid in geschrifte gedaan bij de politie.

3.5. Op 6 februari 2014 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene omtrent een mogelijke betalingsregeling voor de inlossing van de debetstand. Op diezelfde datum heeft Aangeslotene een bedrag van € 251,76 aan Consument vergoed inzake ten onrechte betaalde rente en kosten. In de (interne) gespreksnotities van Aangeslotene is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

"Gesproken met de heer [X] samen met voormalig Adjunct Directeur [plaats] de heer [Z] (Nu [naam]) om tot een oplossing te komen om de ontstane debetstand op rekeningnummer [nr. 1] op te lossen.

Voorstel is een vergoeding vanuit de bank van -251,76 euro, bestaande uit rente en kosten op de betaalrekening.

Daarnaast in overleg met [Y] van Credit Services dat klant een betalingsregeling via Credit Services kan krijgen voor restant debetstand van -1462,81 op het moment van schrijven.

Voicemail van dhr [X] ingesproken met het verzoek langs te komen om samen Credit Services te bellen om een regeling aan te vragen.

In afwachting reactie client verblijven wij,"

3.6. Partijen hebben geen overeenstemming bereikt over een betalingsregeling. In juli 2014 heeft Aangeslotene haar vordering op Consument overgedragen aan een incassobureau. De kosten voor de overdracht bedroegen € 286,77.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar in rekening gebrachte debetrente, alsmede de kosten voor de betaalpas(sen) en de kosten voor de overdracht aan het incassobureau.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens hem. Consument stelt dat de betaalrekening op advies van Aangeslotene is aangehouden en verwijt haar dat zij geen (nadere) actie heeft ondernomen naar aanleiding van de frauduleuze betaalopdrachten en niet bereid is gebleken om met Consument tot een oplossing te komen voor de ontstane situatie.

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. De Commissie stelt vast dat er in januari 2012 frauduleuze betalingsopdrachten hebben plaatsgevonden op de betaalrekening van Consument. Aangeslotene heeft de ten onrechte afgeschreven bedragen aan Consument gerestitueerd en een rentevergoeding toegekend. Daarnaast heeft Aangeslotene zich bij brief van 8 december 2015 bereid verklaard de kosten voor de overdracht aan het incassobureau te vergoeden en de kosten voor de betaalpas(sen) over de periode van april 2012 tot en met januari 2015, zijnde een bedrag van € 62,37, te voldoen. Het resterende (debet)saldo is ontstaan doordat Consument de betaalrekening is blijven gebruiken. Consument heeft immers verschillende transacties verricht ten laste van de betaalrekening en daarnaast zijn er (maandelijks) automatisch betalingen van de betaalrekening geïncasseerd. Omdat er op enig moment een debetstand op de rekening is ontstaan heeft Aangeslotene terecht debetrente in rekening gebracht. Consument heeft weliswaar gesteld dat de betaalrekening op advies van Aangeslotene is aangehouden, echter hij heeft hiervan geen bewijsstukken overgelegd. Niet gebleken is dan ook dat de betaalrekening op advies van Aangeslotene is aangehouden. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene niet tot verdere vergoeding gehouden is. Dat Consument slachtoffer is geworden van fraude, is een vervelende omstandigheid, maar maakt niet dat hij niet verantwoordelijk is voor de door hemzelf veroorzaakte debetstand op de betaalrekening en de daarover in rekening gebrachte rente.

5.2. De Commissie verwerpt de stellingen van Consument dat Aangeslotene geen (nadere) actie heeft ondernomen naar aanleiding van de frauduleuze betaalopdrachten en niet bereid is gebleken om met Consument tot een oplossing te komen. Zoals hiervoor reeds is overwogen heeft Aangeslotene de ten onrechte afgeschreven bedragen aan Consument gerestitueerd, alsmede een rentevergoeding toegekend en is zij daarnaast bereid gebleken om de kosten voor de overdracht aan het incassobureau en de kosten voor de betaalpas(sen) te vergoeden. Uit de stukken van het dossier maakt de Commissie voorts op dat er in februari 2014 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen partijen waarbij Aangeslotene een betalingsregeling heeft voorgesteld. Partijen hebben hierover echter geen overeenstemming bereikt. Niet valt in te zien welke acties Aangeslotene – naast de door haar aangeboden vergoedingen en het voorstel van een betalingsregeling – verder nog had dienen te ondernemen. Ook in dit opzicht kan Aangeslotene dus geen verwijt worden gemaakt.

5.3. Resumerend is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene niet toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument en dat de vordering dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld