Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0084
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen SNS Bank
Datum uitspraak	: 8 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Schadevergoeding. SNS Bank heeft verzuimd het postadres van de consument te wijzigen, waardoor zijn digipas en activatiecode naar een onjuist adres zijn verzonden. De consument stelt dat hij hierdoor schade heeft geleden, omdat hij hierdoor pas later een bedrag naar zijn rekening in IJsland over kon maken tegen een op dat moment slechtere wisselkoers. De commissie oordeelt dat SNS Bank niet gehouden is de door de consument gestelde schade te voldoen en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 3) het verweerschrift van SNS Bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van SNS Bank.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij SNS Bank en maakt sinds 12 juni 2001 gebruik van internetbankieren. Hiervoor is een digipas nodig.

2.2 Op 28 september 2020 heeft de consument bij SNS Bank een adreswijziging ingediend. Op 30 september 2020 heeft SNS Bank het woonadres van de consument gewijzigd naar zijn adres in IJsland, maar het postadres van de consument is daarbij niet gewijzigd.

2.3 Op 7 oktober 2020 bevestigt SNS Bank aan de consument dat het adres is gewijzigd. De consument vraagt daarop een nieuwe digipas aan.

2.4 SNS Bank heeft op respectievelijk 7 en 9 oktober 2020 een digipas en activeringscode naar het oude adres van de consument in Nederland verzonden, namelijk zijn postadres.

2.5 Per e-mail van 30 oktober 2020 vraagt de consument aan SNS Bank of de digipas al "*on its way up north*" is. Daarbij geeft hij aan dat hij een overboeking wil doen vanuit Zwitserland naar zijn rekening bij SNS Bank. Diezelfde dag reageert SNS Bank dat de digipas is verzonden, maar dat het langer kan duren voordat deze aankomt.

2.6 Begin november 2020 constateert de consument dat de digipas naar zijn oude postadres in Nederland is verzonden. De zoon van de consument haalt de digipas begin november 2020 op dit adres op.

2.7 Op 16 november 2020 heeft de consument een overboeking van € 490.407,35 gedaan vanaf zijn bankrekening in Zwitserland naar zijn bankrekening bij SNS Bank. Daarbij heeft de consument in eerste instantie onjuiste gegevens van de begunstigde opgegeven, waardoor het bedrag pas op 25 november 2020 is bijgeschreven op zijn rekening bij SNS Bank.

2.8 De consument heeft op 20 november 2020 contact opgenomen met SNS Bank, omdat hij de activeringscode niet heeft ontvangen. SNS Bank constateert op dat moment dat zij het postadres niet heeft gewijzigd, en dat de digipas en de activeringscode dus naar een verkeerd adres zijn verzonden. Het postadres wordt op die dag verwijderd.

2.9 De consument heeft vervolgens op 24 november 2020 wederom een adreswijziging doorgevoerd, ditmaal naar het adres van zijn zoon in Nederland. Op 26 november 2020 verwerkt SNS Bank deze wijziging, waarna de consument op 27 november 2020 opnieuw een activeringscode aanvraagt. Deze is door SNS Bank op 28 november 2020 verzonden.

2.10 De zoon van de consument heeft op 3 december 2020 een overboeking vanaf zijn rekening bij SNS Bank gedaan van € 250.000,- en op 4 december 2020 een overboeking van € 234.406,- naar de bankrekening van de consument in IJsland.

2.11 Op 7 december 2020 heeft de consument het bedrag in euro's omgezet in IJslandse Kronen.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert betaling van een bedrag van € 27.272,-, te vermeerderen met de wettelijke rente, zijnde de schade die hij heeft geleden als gevolg van de verslechterde wisselkoersen op 7 december 2021.

2.13 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument wilde op 25 november 2020 het geld dat hij vanaf zijn bankrekening in Zwitserland had overgeboekt naar zijn rekening bij SNS Bank, overboeken naar zijn rekening in IJsland. Dit was echter niet mogelijk, omdat hij nog niet beschikte over de activeringscode. Uiteindelijk is de betaling pas op 7 december 2020 volledig afgerond. De wisselkoersen waren op 7 december 2020 aanzienlijk ongunstiger dan op 25 november 2020. Hierdoor heeft de consument schade geleden. Deze schade is het directe gevolg van het feit dat SNS Bank de activeringscode naar een onjuist adres heeft verzonden en SNS Bank dient deze schade dan ook te vergoeden.

Het verweer

2.14 SNS Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant gaat de commissie daar bij de beoordeling op in.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of SNS Bank gehouden is de door de consument gestelde schade als gevolg van het gebruiken van een onjuist adres te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de vordering moet worden afgewezen.

3.2 SNS Bank erkent dat zij fouten heeft gemaakt bij het wijzigen van het adres van de consument, maar betwist dat zij gehouden is de gestelde schade te voldoen. Daartoe voert zij onder meer aan dat de consument zijn gestelde schade had kunnen voorkomen door het bedrag rechtstreeks van Zwitserland naar zijn rekening in IJsland over te boeken. De consument heeft dit echter niet gedaan, maar via zijn SNS-rekening, waardoor de schade voor zijn rekening dient te blijven.

3.3 Dit verweer slaagt. De consument wist op het moment dat hij het geld vanuit Zwitserland overboekte naar zijn rekening bij SNS Bank dat hij het geld niet direct naar IJsland kon overboeken, omdat hij nog niet over de digipas en activeringscode beschikte. Door het geld toch over te boeken heeft de consument welbewust het risico genomen dat hij het geld vervolgens niet direct over zou kunnen boeken naar zijn rekening in IJsland en dat hij mogelijk te maken kreeg met een koersverschil. Het is de commissie ook niet duidelijk waarom de consument het geld niet rechtstreeks vanuit Zwitserland naar IJsland kon overboeken, om zo eventuele schade te voorkomen. De consument stelt dat hij hiervoor goede redenen had, maar heeft dit verder niet toegelicht.

De enkele stelling van de consument alleen is onvoldoende om aan te nemen dat hij het geld niet rechtstreeks naar IJsland kon overboeken. Indien de consument het geld rechtstreeks naar IJsland had overgeboekt, was de gestelde schade te voorkomen geweest.

3.4 Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument heeft nagelaten schadebeperkend te handelen. Dit alleen al leidt ertoe dat de gestelde schade op grond van artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) voor rekening van de consument dient te blijven.

3.5 SNS Bank heeft de consument op 18 juni 2020 een compensatie van € 1.500,- aangeboden vanwege de fouten die zij met betrekking tot de adreswijziging heeft gemaakt en het ongemak wat daardoor ontstaan is. SNS Bank heeft in haar verweer aangegeven dat dit aanbod nog steeds staat. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de consument nog steeds aanspraak kan maken op dit bedrag.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek

1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.