**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 298 d.d. 31 oktober 2011**
**(mevrouw. mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden, tevens mr. G.A. van de Watering, secretaris)**

## Samenvatting

Aangeslotene heeft in haar administratie abusievelijk een aantal opnames opgenomen. Zij heeft deze gecorrigeerd door twee identieke fictieve betalingen in haar administratie op te nemen. De opnames vallen op deze manier tegen de betalingen weg. De Commissie is oordeel dat Consument hierdoor geen financieel nadeel heeft geleden en wijst de vordering af.

## 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 vragenformulier voorzien van een begeleidend schrijven, met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene voorzien van 44 bijlagen.
  Bijlage 1 t/m 41: rekeningoverzichten van de privérekening van Consument over de periode 9 oktober 2008 tot en met 30 juni 2010.
  Bijlage 42: een transactieoverzicht met betrekking tot het doorlopend krediet van Consument vanaf valutadatum 28 juni 2008 tot en met valutadatum 26 december 2010.
  Bijlage 43: het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 22 juli 2010.
  Bijlage 44: een schermuitdraai uit het systeem van Aangeslotene per 26 december 2010 met daarin een overzicht van het uitstaand saldo van het doorlopend krediet;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlage..

## 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 vrijdag 15 april 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In november 2004 heeft Consument een doorlopend krediet bij Aangeslotene afgesloten. De maandelijkse rente- en aflossingsverplichting bedraagt € 303,50. Elk kwartaal heeft Consument een rekeningoverzicht ontvangen.

## 4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene door haar onjuist geadministreerde bedragen van in totaal € 1.214,- en de daarover teveel betaalde rente, alsnog ten gunste van het uitstaande saldo van de lening boekt. Tevens vordert hij een bedrag van € 1.000,- voor door hem gemaakte kosten bestaande uit print- en kopieerkosten en kosten voor juridische bijstand.

4.2. Deze vordering steunt zakelijk op de volgende grondslagen:
Vanaf september 2008 heeft Aangeslotene een onjuiste administratie gevoerd ten aanzien van het doorlopend krediet van Consument:

- Er zijn ten onrechte opnames geboekt op 18 november 2008 en 15 september 2008, terwijl Consument op dat moment geen bedragen van de rekening mocht opnemen in verband met een BKR registratie.
- In juni 2009 heeft Consument een betaling van € 607,- (2 x € 303,50) uitgevoerd, welke door Aangeslotene niet ten gunste van het openstaande saldo van het doorlopend krediet is verwerkt.
- In de periode oktober tot en met december 2008 heeft Consument vier maandtermijnen betaald, waarvan Aangeslotene er slechts drie in haar administratie heeft verwerkt.

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 Allereerst stelt de Commissie vast dat Consument ter zitting een nieuwe klacht ten aanzien van storno's heeft opgeworpen. Op basis van artikel 7.1 van haar Reglement kan deze klacht niet door de Commissie worden behandeld, nu deze niet tijdens de voorliggende procedure bij de Ombudsman aan de orde is geweest.

5.2. De Commissie stelt vast dat de klacht van Consument met betrekking tot het betaalde bedrag van € 607,- in juni 2009, is opgelost nu ter zitting door partijen is vastgesteld dat deze betaling wel degelijk in de administratie van Aangeslotene ten gunste van het openstaande saldo van het doorlopend krediet is verwerkt. Dit blijkt ook uit het door Aangeslotene overgelegde en door Consument niet betwiste overzicht - productie 42 -.

5.3. De discussie spitst zich daarom toe op een tweetal punten. Ten eerste een tweetal fictieve opnames van € 303,50 op 18 november 2008 en 15 september 2009. En ten tweede een viertal al dan niet volledig door Aangeslotene verwerkte betalingen van € 303,50 in het vierde kwartaal van 2008.

5.4. Ten aanzien van de fictieve opnames het volgende. Consument stelt dat Aangeslotene deze opnames ten onrechte in haar administratie heeft opgenomen, omdat Consument op dat moment wegens een negatieve BKR registratie niet gerechtigd was om bedragen aan de rekening te onttrekken. Aangeslotene heeft hier tegenover gesteld dat zij deze opnames inderdaad abusievelijk in haar administratie heeft opgenomen, maar dat zij deze heeft gecorrigeerd door twee identieke fictieve betalingen in haar administratie op te nemen. Ter onderbouwing van haar verweer heeft zij verwezen naar voormeld overzicht uit haar administratie (productie 42). Op basis van dat overzicht heeft de Commissie vastgesteld dat de door Consument betwiste opnames gecorrigeerd zijn door vermelding van twee fictieve betalingen. De opnames vallen op deze manier tegen de betalingen weg. De Commissie begrijpt dat deze vorm van correctie verwarring bij Consument kan hebben veroorzaakt, hetgeen in zoverre valt te betreuren. Echter zij is van oordeel dat Consument hierdoor geen financieel nadeel heeft geleden.

5.5. Voor wat betreft de vier betalingen in het laatste kwartaal van 2008 het volgende. Consument heeft gesteld dat er in de periode oktober tot en met december 2008, slechts drie van de vier door hem gedane betalingen ten gunste van het openstaande saldo van zijn doorlopend krediet zijn gebracht. Aangeslotene heeft hier tegenover gesteld dat zij alle betaalbewijzen altijd zorgvuldig controleert en dat in dit geval alle vier betalingen wel degelijk ten gunste van het openstaande saldo zijn verwerkt. Zij heeft hiertoe naar voormeld overzicht uit haar administratie (productie 42) verwezen. De Commissie heeft op basis van dit overzicht vastgesteld dat de vier betalingen daadwerkelijk ten gunste van het openstaande saldo zijn verwerkt. Consument heeft ook niet, althans onvoldoende gemotiveerd, onderbouwd op basis waarvan volgens hem één betaling niet ten gunste van het openstaande saldo zou zijn geboekt.

5.6. Alles overziende ziet de Commissie dan ook geen juridische grondslag voor toewijzing van de vordering van Consument en wijst deze af.

## 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.