Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0062

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. dr. mr. R.H. de Bock, P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	21 maart 2022
Ingediend door	de consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen SNS Bank
Datum uitspraak	14 december 2022
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep gegrond

Samenvatting

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 schade heeft geleden omdat hij hierdoor pas later een bedrag naar zijn rekening in IJsland kon overmaken tegen een op dat moment slechtere wisselkoers. Anders dan de Geschillencommissie, acht de Commissie van Beroep de vordering tot schadevergoeding gegrond. De Commissie van Beroep verwerpt het beroep van SNS Bank op eigen schuld van de consument en op uitsluiting van haar aansprakelijkheid voor indirecte schade of gevolgschade in haar voorwaarden.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 21 maart 2022 gedateerd beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 8 februari 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0084).

1.2 SNS Bank heeft een op 19 mei 2022 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van het beroep heeft plaatsgehad op 12 september 2022. De consument is daar verschenen vergezeld door [naam 1] en mr. [naam 2]. SNS Bank werd vertegenwoordigd door [naam 3] en [naam 4]. De consument heeft spreekaantekeningen overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 8 februari 2022.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.11. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

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

3.3 Op 28 september 2020 heeft de consument bij SNS Bank een adreswijziging ingediend. De consument heeft daarbij expliciet vermeld dat dit ook een wijziging van het postadres betrof. 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.

3.4 Op 7 oktober 2020 heeft SNS Bank aan de consument bevestigd dat het adres is gewijzigd. De consument heeft daarop een nieuwe digipas aangevraagd.

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

3.6 Per e-mail van 30 oktober 2020 heeft de consument aan SNS Bank gevraagd of de digipas al "*on its way up north*" is. Daarbij heeft hij laten weten dat hij een overboeking wilde doen vanuit Zwitserland naar zijn rekening bij SNS Bank. Diezelfde dag heeft SNS Bank bericht dat de digipas is verzonden, maar dat het langer kon duren voordat deze aankomt.

3.7 Begin november 2020 heeft de consument geconstateerd dat de digipas naar zijn oude postadres in Nederland was verzonden. De zoon van de consument heeft de digipas begin november 2020 op dit adres opgehaald.

3.8 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.

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

3.10 De consument heeft vervolgens op 24 november 2020 wederom een adreswijziging doorgevoerd voor zijn rekening bij SNS Bank, ditmaal naar het adres van zijn zoon in Nederland. Op 26 november 2020 heeft SNS Bank deze wijziging verwerkt, waarna de consument op 27 november 2020 opnieuw een activeringscode heeft aangevraagd.

Deze is door SNS Bank op 28 november 2020 verzonden.

3.11 De zoon van de consument heeft op 3 december 2020 een overboeking vanaf de rekening van de consument 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.

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

3.13 SNS Bank heeft een bedrag van € 1.500,- overgemaakt aan de consument als 'coulancevergoeding'.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument vordert dat SNS Bank wordt veroordeeld tot betaling van € 27.272,-, te vermeerderen met de wettelijke rente.

4.2 Aan deze vordering heeft de consument het volgende, in de weergave van de Geschillencommissie, ten grondslag gelegd. 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 hij 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.

4.3 De Geschillencommissie heeft deze vordering afgewezen. Zij heeft daartoe overwogen (samengevat) dat de gestelde schade op grond van artikel 6:101 BW voor rekening van de consument moet blijven. Op het moment dat de consument het geld vanuit Zwitserland overboekte naar zijn rekening bij SNS Bank, wist hij dat hij het geld niet direct naar IJsland kon overboeken omdat hij nog niet over de digipas en de activeringscode beschikte. Door het geld toch over te boeken, heeft hij welbewust het risico genomen dat hij het geld niet direct zou kunnen overboeken naar zijn rekening in IJsland en dat hij mogelijk te maken kreeg met een koersverschil. Het is niet duidelijk geworden - de consument heeft dat verder niet toegelicht - waarom de consument het geld niet rechtstreeks vanuit Zwitserland naar IJsland kon overboeken om zo eventuele schade te voorkomen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 Het is tussen partijen niet in geschil dat SNS Bank een fout heeft gemaakt bij de verwerking van het door de consument bij haar op 28 september 2020 ingediende verzoek tot wijziging van zijn adres. SNS Bank heeft immers - in afwijking van het uitdrukkelijke verzoek van de consument om zowel zijn woonadres als zijn postadres te wijzigen - slechts het woonadres gewijzigd maar niet het postadres. Evenmin is in

geschil dat de consument als gevolg van deze fout niet tijdig beschikte over de digipas én de activeringscode om een overboeking uit te voeren naar zijn rekening bij SNS Bank.

5.2 Uitgangspunt is dat SNS Bank aansprakelijk is voor de schade als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van deze overboeking door de consument.

5.3 Ter afwering van de vordering van de consument voert SNS Bank de volgende verweren:

a. de gestelde schade komt voor rekening van de consument zelf omdat hij, wetende dat hij het geld nog niet direct kon overboeken van zijn rekening bij SNS Bank naar zijn rekening in IJsland (hij wist immers dat hij nog niet beschikte over de digipas met activeringscode), ervoor had kunnen kiezen het geld rechtstreeks vanuit Zwitserland over te boeken naar zijn rekening in IJsland,
b. op grond van artikel 11 van de Voorwaarden Mijn SNS en artikel 22 Reglement Privérekening kan SNS Bank alleen gehouden zijn tot vergoeding van directe schade maar niet voor indirecte of gevolgschade, zoals in dit geval de gestelde koersschade,
c. SNS Bank betwist de hoogte van de schade.

5.4 De Commissie van Beroep zal deze verweren achtereenvolgens bespreken.

Eigen schuld van de consument?

5.5 De Geschillencommissie heeft het beroep van SNS Bank op eigen schuld van de consument aanvaard op de grond dat niet duidelijk is waarom de consument het geld niet rechtstreeks vanuit Zwitserland naar IJsland kon overboeken om zo eventuele schade te voorkomen, dat de consument de redenen daarvoor verder niet heeft toegelicht en dat de gestelde schade te voorkomen was geweest indien het geld rechtstreeks naar IJsland zou zijn overgeboekt.

5.6 In beroep heeft de consument alsnog toegelicht waarom hij het geld niet rechtstreeks heeft overgeboekt vanuit Zwitserland naar IJsland. Het over te maken geldbedrag was nodig voor het kopen van een huis in IJsland. Omdat hij niet meer woonde in Zwitserland, was hij in de gegeven omstandigheden genoodzaakt het geldbedrag over te maken naar een andere bankrekening. Als hij het geld rechtstreeks naar IJsland zou overboeken, ontstond op grond van een bijzondere regel van IJslands belastingrecht het gevaar voor belastingheffing in IJsland als hij het geld daar op een bankrekening zou laten staan en niet direct zou aanwenden voor de betaling van de koopprijs van zijn nieuwe woning. Toen het geld eenmaal in Nederland op zijn SNS-rekening stond, heeft het vervolgens veel te lang geduurd voordat hij het naar IJsland kon overmaken, wat de consument bij een dalende koers van euro's naar IJslandse kronen wisselkoersschade heeft opgeleverd.

5.7 SNS Bank heeft deze toelichting niet bestreden, noch heeft zij daar verdere vragen over gesteld of kanttekeningen bij geplaatst. Bij deze stand van zaken moet in beroep alsnog worden geoordeeld dat de consument valide redenen had om niet te kiezen

voor rechtstreekse overboeking van het geldbedrag vanuit Zwitserland naar zijn rekening in IJsland en dat het beroep op eigen schuld moet worden verworpen.

Beroep op uitsluiting van aansprakelijkheid

5.8 Het gaat in de onderhavige zaak om een vordering tot vergoeding van schade als gevolg van het koersverschil dat is opgetreden tussen 25 november 2020 (de datum waarop het geldbedrag vanuit Zwitserland is bijgeschreven op de rekening van de consument bij SNS Bank en welke datum de consument tot uitgangspunt neemt bij zijn schadeberekening) en 7 december 2020 (de datum waarop de consument op zijn rekening in IJsland kon beschikken over het geldbedrag). Deze door de consument gestelde schade zou niet zijn opgetreden als de eerdergenoemde fout van SNS Bank met de verwerking van de adreswijziging van de consument niet had plaatsgevonden. In dat geval had de consument immers reeds op 25 november 2020 kunnen beschikken over het geldbedrag op zijn rekening in IJsland. Het is niet in geschil dat de consument met het oog op de door hem geplande transacties ruimschoots op tijd het verzoek tot wijziging van zijn woon- en postadres bij SNS Bank heeft ingediend. Ook is niet in geschil dat de consument in de betrokken periode niet woonachtig was in Nederland en om die reden niet in staat was om de betalingsopdracht via een SNS kantoor te laten uitvoeren. De consument heeft onvoldoende weersproken naar voren gebracht dat hij vanaf begin november 2020 bij herhaling bij SNS Bank heeft geïnformeerd naar de mogelijkheden om het proces te versnellen en dat hij daarbij te horen kreeg dat die mogelijkheden er niet waren. Het was SNS Bank bekend dat de consument voornemens was een overboeking te doen vanuit Zwitserland naar de rekening bij SNS Bank. Uit het eigen chronologische verslag van SNS Bank volgt dat dit reeds op 30 oktober 2020 bekend was bij haar (en niet pas op 20 november 2020, zoals SNS Bank heeft aangevoerd bij dupliek). Zoals hiervoor overwogen, kan de consument niet met succes worden tegengeworpen dat hij het geldbedrag niet rechtstreeks vanuit Zwitserland heeft overgeboekt naar zijn rekening in IJsland.

5.9 De Commissie van Beroep zal het beroep van SNS Bank op uitsluiting van haar aansprakelijkheid beoordelen tegen de achtergrond van de zojuist beschreven gang van zaken.

5.10 De bepalingen waarop SNS Bank een beroep doet, luiden als volgt:

Artikel 11 van de Voorwaarden Mijn SNS:

"(…)
Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn
Directe schade die je lijdt. Dat is schade door:
·Eventuele kosten die we jou voor een betaling hebben berekend.
·Rente die je aan ons hebt betaald omdat je door het misbruik rood stond.
·Rente die je bij ons niet hebt gekregen.
·Bedragen die onterecht van jouw rekening zijn afgeschreven.
·Schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.

(…)

Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?
° Schade door misbruik die is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van jou. Of door fraude, opzet of grove nalatigheid van je gevolmachtigde.
° Schade als gevolg van een storing van Mijn SNS of omdat wij uit veiligheid Mijn SNS moesten blokkeren. Of omdat wij jouw betaalopdracht via Mijn SNS hebben geweigerd. Meer informatie over het weigeren van betaalopdrachten lees je in hoofdstuk 7.
° Schade die het gevolg is van buitengewone omstandigheden die we niet konden voorzien of beïnvloeden. En die we ondanks onze voorzorgsmaatregelen niet konden voorkomen. We spannen ons in om onze diensten, betaalhulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat je je Mijn SNS altijd kunt gebruiken. We zijn dan niet aansprakelijk voor de gevolgen. Behalve als de schade komt door opzet of grove schuld.
° Schade die ontstaat omdat we door nationale of Europese wetgeving andere wettelijke verplichtingen hebben.
° Indirecte of gevolgschade."

Artikel 22 Reglement Privérekening:

"(…)
Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?
We spannen ons in om onze diensten, hulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat je je betaalpas altijd kunt gebruiken of dat deze altijd wordt geaccepteerd. We zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Behalve als dat komt door opzet of grove schuld van ons.

Wanneer zijn we ook niet aansprakelijk?
° Bij ongewone en onvoorziene omstandigheden waarop we in redelijkheid zelf geen invloed hebben kunnen uitoefenen. Ook konden de gevolgen daarvan ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet worden voorkomen.
° Als we door nationale wetgeving of wetgeving van de Europese Unie andere wettelijke verplichtingen hebben. Bijvoorbeeld als de wet ons verbiedt om geld over te boeken naar bepaalde landen.

Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?
Als we aansprakelijk zijn, is dat alleen voor de volgende schade:
° directe schade die je lijdt. Dat is schade door:
  ° kosten die we jou voor een betaling hebben berekend
  ° rente die je aan ons hebt betaald bij een verkeerd uitgevoerde betaalopdracht
  ° rente die je bij ons niet hebt gekregen
° schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.
Voor andere schade zijn we nooit aansprakelijk.
(…)"

5.11 SNS Bank merkt de door de consument gestelde koersschade aan als indirecte of gevolgschade en voert aan dat zij alleen gehouden kan zijn tot vergoeding van directe schade. De consument heeft betoogd dat het gestelde koersverlies is aan te merken als directe schade.

5.12 De Commissie van Beroep stelt vast dat SNS Bank haar verweer op dit punt niet verder heeft toegelicht, bijvoorbeeld door aan de hand van een grammaticale of systematische uitleg van haar voorwaarden een toelichting te geven op de daarin gebruikte begrippen "indirecte schade", "gevolgschade" en "directe schade". Het is niet gebleken dat de betekenis van deze begrippen nader is bepaald in de voorwaarden. Uit de hiervoor genoemde bepalingen kan niet (en in elk geval niet met voldoende duidelijkheid) worden afgeleid dat de voorbeelden van directe schade die daarin zijn genoemd als limitatief moeten worden beschouwd. In ieder geval is artikel 22 op dit punt niet zo duidelijk en begrijpelijk opgesteld dat het voor een consument kenbaar is dat het gaat om een limitatieve opsomming. De consument mocht er dan ook van uitgaan dat de bepaling zo moet worden uitgelegd dat sprake is van een niet-limitatieve opsomming. De Commissie van Beroep acht de in de voorwaarden gebruikte termen "indirecte schade", "gevolgschade" en "directe schade" te weinig onderscheidend om te kunnen oordelen dat de door de consument gestelde koersschade, die rechtstreeks voortvloeit uit het feit dat de consument als gevolg van een fout van SNS Bank niet op het door hem gewenste tijdstip geld heeft kunnen overmaken van Nederland naar IJsland, in dit geval is uitgesloten van eventuele aansprakelijkheid van SNS Bank. De Commissie van Beroep acht het daarbij van belang dat het hier gaat om een klant van SNS Bank die voor het gebruik van zijn bankrekening was aangewezen op internet-bankieren. De consument beschikte niet over andere mogelijkheden om een door hem gewenste transactie uit te voeren. Als gevolg van een fout van SNS Bank kon de consument deze transactie niet tijdig uitvoeren. Indien de gestelde koersschade zou moeten worden aangemerkt als indirecte schade of gevolgschade, is moeilijk voorstelbaar dat in dit geval andere vormen van schade wél als directe schade kunnen gelden. SNS Bank heeft daarvan in elk geval geen voorbeelden genoemd. Dit zou meebrengen dat de uitleg van SNS Bank in de praktijk zou leiden tot algehele uitsluiting van aansprakelijkheid (behoudens opzet of grove schuld) in een geval als het onderhavige. Zodanige uitleg ligt daarom niet voor de hand.

5.13 De Commissie van Beroep verwerpt daarom het beroep van SNS Bank op het bepaalde in de genoemde artikelen 11 en 22 van de voorwaarden.

Omvang van de schade

5.14 SNS Bank betwist ten slotte de door de consument gestelde koersschade en merkt daarbij op dat daarvan iedere onderbouwing aan de hand van bijvoorbeeld afschriften of andere bewijsstukken ontbreekt. Ook dit verweer faalt. De consument heeft in een door hem overgelegde e-mail van 27 mei 2021 berekend op welke wijze hij tot het gevorderde bedrag aan schade is gekomen. Die berekening is alleszins inzichtelijk en is gebaseerd op de koersen van de IJslandse Kroon op 25 november 2020 respectievelijk 7 december 2020 en de hoogte van het door hem overgeboekte bedrag. Al deze gegevens zijn voor SNS Bank verifieerbaar. De Commissie van Beroep zal het gevorderde bedrag daarom toewijzen als onvoldoende gemotiveerd bestreden.

Slotsom en kosten

5.15 Het beroep van de consument tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is gegrond. De Commissie van Beroep zal de vordering alsnog toewijzen en SNS Bank veroordelen tot betaling van € 500,- wegens bijdrage voor beroep.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- stelt de volgende beslissing voor de bestreden beslissing in de plaats:
- veroordeelt SNS Bank tot betaling aan de consument van € 27.272,-, te vermeerderen met de wettelijke rente met ingang van 7 december 2020, een en ander te verminderen met het op 10 februari 2022 reeds betaalde bedrag van € 1.500,-;
- veroordeelt SNS Bank tot betaling van € 500,- wegens bijdrage voor beroep.