Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-137 d.d. 14 mei 2013
(mr. C.E du Perron, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Er ontstaat een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening, hetgeen uiteindelijk leidt tot een negatieve registratie van Consument bij het BKR. De bank heeft de negatieve registratie inmiddels beëindigd. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank haar vordering op Consument heeft kwijtgescholden. De door Consument pas bij repliek becijferde schade kan gelet op de goede procesorde niet door de Commissie worden beoordeeld. 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 10 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument.

Ondanks meerdere verzoeken van de Commissie tot het indienen van een dupliek, heeft Aangeslotene hier geen gehoor aan gegeven.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan.

3.2. In 2003 is op de betaalrekening van Consument een ongeoorloofde debetstand ontstaan doordat diverse bedragen van zijn betaalrekening werden geïncasseerd. Het betrof een aantal door Consument afgegeven automatische incasso's aan onder andere een telefoonaanbieder en een zorgverzekeraar. De incasso's zijn niet door Consument betwist.

3.3. Consument is in het rekeningafschrift van 10 juni 2003 gewezen op de debetstand. Aangeslotene heeft hem verzocht om ten minste het bedrag van de niet overeengekomen debetstand over te maken.

3.4. Omdat de debetstand niet werd aangezuiverd, heeft Aangeslotene in september 2003 de vordering op Consument overgedragen aan een incassobureau. De debetstand bedroeg op dat moment € 604,10. In week 46 van 2003 is ook een (achterstands)registratie (A2) doorgegeven aan het BKR. Omdat Consument niet reageerde op sommatiebrieven is ook een deurwaarder ingeschakeld. In 2006 heeft de deurwaarder de vordering teruggegeven aan het incassobureau omdat Consument spoorloos was. In week 22 van 2006 zijn de bijzonderheidscodes 3 en 4 toegevoegd aan de achterstandsregistratie van Consument bij het BKR. Het incassobureau heeft bij terugname van het dossier in 2006 per ongeluk ook een praktische aflosdatum (PLA) doorgegeven aan het BKR. Het incassobureau heeft deze actie in 2011 hersteld.

3.5. In 2007 heeft Consument contact opgenomen met het incassobureau en een betalingsregeling getroffen, welke Consument slechts gedeeltelijk is nagekomen. De debetstand bedroeg toen € 941,86. Op datum van het verweerschrift van Aangeslotene bedroeg de vordering van Aangeslotene op Consument € 327,95.

3.6. In haar verweerschrift heeft Aangeslotene aangekondigd alle negatieve registraties van Consument bij het BKR te zullen verwijderen omdat zij niet meer beschikt over de brief waarin wordt aangekondigd dat de debetstand zal worden aangemeld bij het BKR indien de debetstand niet zou worden ingelost.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert, na zijn wijziging van eis bij repliek, dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van een bedrag van € 19.350,-. Het gevorderde bedrag bestaat uit de volgende onderdelen:

- kosten voor tijd om het geschil te beslechten	€ 1.500,-
- overige kosten	€ 150,-
- gemaakte huurkosten (omdat Consument geen huis kon kopen vanwege de negatieve registratie bij het BKR)	€ 13.200,-
- immateriële schade als gevolg van de negatieve registratie bij het BKR	€ 4.500,-

4.2. Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:

- Aangeslotene heeft Consument ten onrechte bij het BKR geregistreerd.
- Aangeslotene had de automatische incasso's niet mogen toestaan indien het saldo van de betaalrekening ontoereikend was. De betaalrekening kende geen mogelijkheid om rood te staan.

- Aangeslotene heeft geen vordering meer op Consument, omdat Aangeslotene haar vordering op Consument heeft kwijtgescholden. Dit blijkt uit de in het BKR opgenomen codering. Volgens Consument zou Aangeslotene op 6 juni 2006 finale kwijting hebben verleend.

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. Vast staat dat Aangeslotene gedurende deze procedure de negatieve registratie van Consument bij het BKR heeft beëindigd, omdat zij niet meer kon achterhalen of zij Consument heeft geïnformeerd over de opname in het BKR. Aangezien door het beëindigen van de negatieve BKR-registratie dit deel van de klacht van Consument is afgewikkeld, zal de Commissie dit onderdeel van de klacht verder buiten beschouwing laten.

5.2. Ten aanzien van het standpunt van Consument dat Aangeslotene de automatische incasso's niet mocht uitvoeren ingeval van ontoereikend saldo, oordeelt de Commissie als volgt. Aangeslotene heeft ten aanzien van dit klachtonderdeel gesteld dat zij destijds de incasso-opdrachten ondanks een ontoereikende saldo tot op zekere hoogte toestond; er kan immers een mismatch zijn in bij- en afschrijvingen. De Commissie acht deze handelwijze van Aangeslotene niet onbegrijpelijk. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument de afgeschreven bedragen ook verschuldigd was aan de partijen waaraan deze zijn betaald. De betalingen hadden hoe dan ook moeten plaatsvinden. Zelfs als Aangeslotene de bedragen niet had mogen afboeken, heeft Aangeslotene ten behoeve van Consument rekeningen betaald. Aangeslotene mocht, toen Consument de betalingen niet storneerde, op vergoeding van het door haar betaalde aanspraak maken. De Commissie concludeert dan ook dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

5.3. Naar de Commissie begrijpt stelt Consument zich voorts op het standpunt dat Aangeslotene haar vordering op Consument per 6 juni 2006 heeft kwijtgescholden. Volgens Consument blijkt dit uit de registratie bij het BKR. Ten aanzien van dit klachtonderdeel oordeelt de Commissie als volgt. De enkele vermelding van een PLA in het BKR-register is naar oordeel van de Commissie onvoldoende om te kunnen aannemen dat Aangeslotene haar vordering heeft kwijtgescholden. De Commissie overweegt hieromtrent dat de werkelijke verhouding tussen Consument en Aangeslotene anders kan zijn dan in het BKR staat vermeld. Consument heeft geen andere stukken overgelegd waaruit de kwijtschelding zou blijken, en heeft onvoldoende gesteld waarom hij, gegeven hetgeen verder tussen Aangeslotene en Consument is voorgevallen, aan de registratie het vertrouwen kon ontlenen dat Aangeslotene afstand deed van haar vordering. Daarbij is van belang dat Consument, na de registratie van de PLA, nog een betalingsregeling met Aangeslotene heeft getroffen. De Commissie acht het abusievelijk doorgeven van een PLA aan het BKR een ongelukkige gang van zaken, maar naar haar oordeel is geen sprake van een

zodanig gebrek aan zorgvuldigheid dat Consument daaraan rechtens een aanspraak op schadevergoeding jegens Aangeslotene kan ontlenen.

5.4. Ten aanzien van de door Consument gestelde schade oordeelt de Commissie als volgt. Consument heeft in zijn verzoek tot geschilbeslechting vergoeding van schade gevorderd, maar deze noch gespecificeerd, noch gekwantificeerd. Consument heeft pas bij repliek zijn schade becijferd en nader gespecificeerd, kennelijk in reactie op het beëindigen van de registratie door Aangeslotene. Dat kan echter geen reden zijn voor de late specificatie, omdat Consument aan zijn vordering al ten grondslag had gelegd dat de registratie ten onrechte was geschied. Ook de aard van de gevorderde schade rechtvaardigt de late specificatie daarvan niet. De door Consument bij repliek gesteld schadeposten bedragen samen € 19.350-. Mede gelet op de hoogte van dit bedrag, is de Commissie is van oordeel dat de invulling van de eis in een zodanig laat stadium van de procedure heeft plaatsgevonden, dat de goede procesorde zich tegen verzet dat de Commissie daarover oordeelt. Consument kan zijn vordering op dit punt mogelijk nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

5.5. Ten overvloede merkt de Commissie op dat voor zover er schade zou zijn ontstaan deze niet alleen te wijten is aan eventuele fouten bij de registratie van Consument bij het BKR door Aangeslotene, maar ook aan de onredelijke weigering van Consument om de openstaande vordering te voldoen. Daarbij weegt het aan Consument te maken verwijt naar het oordeel van de Commissie zoveel zwaarder dan het verwijt dat Aangeslotene treft, dat eventuele schade geheel voor rekening van Consument moet blijven; door immers aan zijn evidente verplichtingen jegens Aangeslotene te voldoen of daarover tijdig een regeling te treffen had Consument eventuele schade eenvoudig kunnen voorkomen.

5.6. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument deels buiten behandeling moet blijven en voor het overige moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument, voor zover deze door haar behandeld kon worden, 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.