Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0668
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

In 2000 heeft de consument biljetten Poolse złoty ingewisseld bij de bank. De bank heeft de betaalrekening van de consument aanvankelijk voor een bedrag van ƒ 8.344,39 gecrediteerd. Een week later kreeg de consument bericht van de bank dat het om oude Poolse złoty ging die niet meer geldig – en daardoor waardeloos – waren. De bank heeft het bedrag van ƒ 8.344,39 teruggevorderd. De consument kon dat bedrag niet terugbetalen. Er is zodoende een schuld ontstaan, waar pas in 2020 een oplossing voor is bereikt. In 2020 (volgens de bank) of in 2010/2017 (volgens de consument) heeft de consument teruggave van de Poolse złoty gevorderd. De commissie is van oordeel dat de consument te laat geklaagd heeft en dat zij het klacht-onderdeel over de Poolse złoty daarom niet in behandeling kan nemen. De overige klacht-onderdelen worden afgewezen.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de aanvullende stukken van de consument.

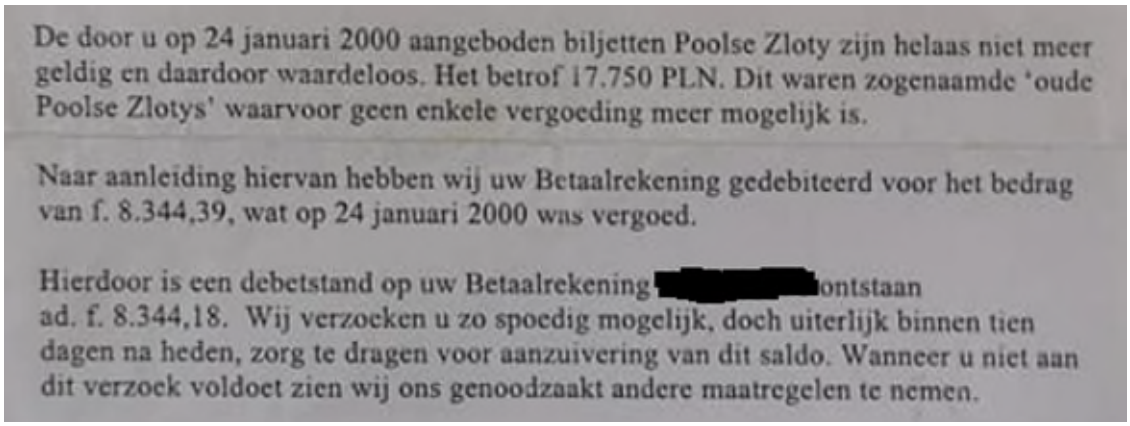
1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 24 januari 2000 heeft de consument Poolse złoty ingewisseld bij de bank.[1] De bank heeft de betaalrekening van de consument aanvankelijk voor een bedrag van *ƒ* 8.344,39 gecrediteerd.

2.2 Op 1 februari 2000 heeft de bank de consument een brief gestuurd en daarin het volgende aangegeven:



De door u op 24 januari 2000 aangeboden biljetten Poolse Zloty zijn helaas niet meer geldig en daardoor waardeloos. Het betrof 17.750 PLN. Dit waren zogenaamde 'oude Poolse Zlotys' waarvoor geen enkele vergoeding meer mogelijk is.

Naar aanleiding hiervan hebben wij uw Betaalrekening gedebiteerd voor het bedrag van f. 8.344,39, wat op 24 januari 2000 was vergoed.

Hierdoor is een debetstand op uw Betaalrekening [redacted] ontstaan ad. f. 8.344,18. Wij verzoeken u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien dagen na heden, zorg te dragen voor aanzuivering van dit saldo. Wanneer u niet aan dit verzoek voldoet zien wij ons genoodzaakt andere maatregelen te nemen.

2.3 De consument heeft de debetstand niet aangezuiverd. Er is zodoende een schuld ontstaan van de consument aan de bank (of andersom gezegd: een vordering van de bank op de consument).

2.4 In maart 2010 was de vordering door de consument nog steeds niet voldaan (maar door de rente juist toegenomen). De bank heeft toen uit coulance de vordering verlaagd naar € 5.500,-. Verder is een betalingsregeling overeengekomen van € 100,- per maand. In de hierna liggende periode is tweemaal geprobeerd een WSNP-traject op te starten (dat uiteindelijk niet doorging). In december 2016 is er een nieuwe betalingsregeling overeengekomen (die overigens door de consument niet werd nageleefd).

2.5 Vanwege de betalingsachterstanden heeft de bank de persoonsgegevens van de consument geregistreerd bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) met bijzonderheidscode 2.[2]

---

[1] Złoty is de Poolse munteenheid (valuta). In 1995 vond een munthervorming plaats: 10.000 oude złoty (PLZ) waren vanaf toen gelijk aan 1 nieuwe złoty (PLN).

[2] Code 2 betekent het volgende: "De kredietaanbieder heeft de betalingsachterstand en het krediet op geëist. Dit betekent dat de kredietaanbieder je gevraagd heeft om de betalingsachterstand en het krediet in één keer terug te betalen."

2.6 Medio 2020 bedroeg de openstaande vordering van de bank op de consument € 4.055,-. In juni 2020 heeft de consument de bank voorgesteld dat hij € 1.000,- zou betalen tegen finale kwijting. De bank is hiermee akkoord gegaan en heeft het resterende bedrag van € 3.055,- afgeboekt. Verder heeft de bank bijzonderheidscode 3 aan de BKR-registratie toegevoegd.[3]

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert teruggave van de biljetten Poolse złoty die hij in januari 2000 had ingewisseld voor Nederlandse gulden, alsmede wettelijke rente vanaf 1 januari 2001. De bank had aanvankelijk zijn betaalrekening gecrediteerd voor een gulden equivalent van de ingewisselde biljetten Poolse złoty en dat een week later teruggedraaid en het bedrag in gulden teruggevorderd. Volgens de consument heeft de bank op dat moment een grote fout gemaakt door de Poolse złoty niet aan hem terug te geven. De consument vindt dat hij recht heeft op teruggave van de biljetten Poolse złoty (die volgens hem nog steeds een bepaalde waarde hebben). Het is niet terecht dat de bank zich nu op verjaring beroept.

2.8 Verder vindt de consument dat de bank de BKR-codering moet verwijderen. Volgens de consument is dat in juni 2020 afgesproken in het kader van het afkoopvoorstel ter finale kwijting.

2.9 Tot slot komt de consument op tegen de onwelwillende houding van de bank. Met alle andere schuldeisers heeft hij makkelijk een regeling kunnen treffen, maar bij de bank liep hij jarenlang tegen een muur op.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Klachtonderdeel 1: de Poolse złoty

3.1 Dit klachtonderdeel draait om de vraag of de bank de Poolse złoty aan de consument moet teruggeven. Voordat de commissie dit vraagpunt inhoudelijk kan beoordelen, dient zij eerst de behandelbaarheid van dit klachtonderdeel te onderzoeken. De bank heeft namelijk een beroep gedaan op de klachtplicht van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit artikel komt er kort gezegd op neer dat de commissie de klacht niet in behandeling kan nemen als de consument te laat geklaagd heeft.

[3] Code 3 betekent het volgende: "De kredietaanbieder heeft € 250 of meer afgeboekt op de betalingsachterstand en het krediet. Of hij heeft je € 250 of meer kwijtgescholden."

3.2 Volgens de bank heeft de consument te laat geklaagd. De bank stelt dat de consument pas in 2020 – dus 20 jaar na de brief van 1 februari 2000 – teruggave van de biljetten Poolse złoty heeft gevorderd. De bank heeft aangevoerd dat zij door het late klagen in haar belangen is geschaad: zo zijn de Poolse złoty niet meer terug te vinden en is de bank vanwege het ontbreken van stukken en gegevens niet meer in staat om de feiten te reconstrueren.

3.3 De commissie merkt allereerst op dat artikel 6:89 BW in Boek 6 BW staat en dus enkel van toepassing is op *verbintenisrechtelijke* aanspraken. Het is daarom van belang om na te gaan of de consument een *goederenrechtelijke* of *verbintenisrechtelijke* aanspraak op de bank heeft. Hij vordert teruggave van de Poolse złoty die hij in januari 2000 bij de bank had ingeleverd. Het is niet duidelijk wat er met deze bankbiljetten is gebeurd. Het kan zijn dat ze vernietigd zijn of dat ze vermengd zijn met andere bankbiljetten. Het is daardoor niet meer mogelijk om aan te tonen welke bankbiljetten precies van de consument zijn.[4] De consument kan daarom niet de specifieke bankbiljetten die hij in 2000 heeft ingewisseld opeisen (revindicatie). Met andere woorden: hij heeft geen *goederenrechtelijke* aanspraak op de bank. Wél heeft hij mogelijk recht op hetzelfde aantal bankbiljetten van dezelfde soort (of de waarde ervan). Dit is een *verbintenisrechtelijke* aanspraak. Dit betekent dat artikel 6:89 BW van toepassing is en dat de commissie daarom nagaat of de consument te laat geklaagd heeft in de zin van dat artikel.

3.4 De commissie overweegt dat de consument al in 2000 had kunnen klagen over het feit dat de bank de Poolse złoty niet had teruggegeven. Dit betekent dat de termijn waarbinnen geklaagd moet worden, in 2000 is gaan lopen. Volgens de bank heeft de consument pas in 2020 – dus 20 jaar later – voor het eerst geklaagd. De consument stelt dat hij al in 2010 contact heeft gezocht met de bank en dat hij ook al in 2017 over de Poolse złoty had geklaagd. De commissie overweegt dat er in 2010/2017 ook al sprake was van een flink tijdsverloop. Verder is van belang dat de bank te maken heeft met de wettelijke bewaar-termijn van zeven jaar voor het bewaren van administratieve bescheiden; deze termijn begint te lopen na de afronding van een bepaalde transactie. Als de consument binnen deze zeven jaar na het inwisselen van de biljetten Poolse zloty in 2000 had geklaagd, had de bank nog kunnen aantonen wat er met de Poolse złoty is gebeurd. De consument heeft echter pas in 2010/2017 (volgens de consument) dan wel in 2020 (volgens de bank) geklaagd. Op al die momenten was de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar al verstreken. Naar het oordeel van de commissie is de bank door het late klagen geschaad in haar bewijspositie.

3.5 Kortom: de consument heeft te laat geklaagd en de bank is daardoor benadeeld. Dit betekent dat de commissie dit klachtonderdeel niet in behandeling kan nemen.

---

[4] Vergelijk Hoge Raad 12 januari 1968, *NJ 1968/274* (Teixeira de Mattos).

Klachtonderdeel 2: de BKR-codering

3.6 De consument vindt dat de bank de BKR-codering moet verwijderen, omdat dat zou zijn afgesproken in het kader van het afkoopvoorstel van juni 2020. De commissie stelt vast dat de bank betwist dat zij met de consument heeft afgesproken dat zij de BKR-codering zou verwijderen. Gelet op deze betwisting is het aan de consument om aan te tonen dat partijen dit wél hebben afgesproken. De consument heeft dit echter niet kunnen aantonen. Het is daarom niet komen vast te staan dat partijen hebben afgesproken dat de bank de BKR-codering zou verwijderen.

3.7 Verder ziet de commissie ook geen aanleiding om de bank te veroordelen om de BKR-codering te verwijderen. De bank heeft namelijk aangegeven dat de BKR-codering technisch juist is en dat niet gebleken is dat de consument een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-codering. De commissie volgt de bank hierin.

3.8 Kortom: de bank hoeft de BKR-codering niet te verwijderen.

Klachtonderdeel 3: de onwelwillende houding van de bank

3.9 De consument vindt dat hij bij de bank jarenlang tegen een muur is aangelopen. De bank betwist dit en stelt dat zij altijd welwillend is geweest om tot een oplossing te komen. De commissie volgt de bank hierin. Uit het dossier blijkt namelijk dat er meerdere keren een betalingsregeling is overeengekomen (die overigens door de consument niet werd nageleefd). Bovendien is de bank in 2020 akkoord gegaan met het afkoop- en kwijtscheldingsvoorstel van de consument en hebben partijen dus uiteindelijk een oplossing bereikt. De commissie begrijpt dat de consument graag al eerder tot een oplossing was gekomen en dat dit de consument met andere schuldeisers wel was gelukt. Maar dat andere schuldeisers de consument al eerder tegemoet zijn gekomen, wil nog niet zeggen dat de bank dit ook had moeten doen; elke schuldeiser mag namelijk een eigen afweging maken. De commissie wijst dit klachtonderdeel daarom af.

4. De beslissing

De commissie verklaart het eerste klachtonderdeel niet-behandelbaar en wijst het tweede en derde klachtonderdeel af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.