Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-610
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: LeasePlan Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden en het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

Consument klaagt over een voorwaarde die de Bank stelt voor het gebruik van een online spaarrekening: de beschikbaarheid over een mobiele telefoon met een mobiel nummer. Hij heeft geen mobiele telefoon, waardoor hij geen nieuw wachtwoord voor de online spaarrekening kan instellen. Een redelijke uitleg van de toepasselijke voorwaarden bevestigt dat Consument de beschikking over een mobiele telefoonnummer dient te hebben om de spaarrekening te gebruiken. De klacht is ongegrond.

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 hierbij om: 1) de klachtbrief van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft in 2012 een online spaarrekening (hierna: de spaarrekening) bij de Bank geopend. Hij heeft voor het openen van de spaarrekening een mobiele telefoon gebruikt. De Productvoorwaarden Particulier Sparen (versie van 1 juli 2011) zijn op de spaarrekening van toepassing.

2.2 De Bank is op 15 juli 2019 overgestapt op een nieuw banksysteem. Consument moest daardoor een nieuw wachtwoord voor de online omgeving van de spaarrekening aanmaken.

Dit is hem bij brief van 3 juli 2019 kenbaar gemaakt. Consument kon geen nieuw wachtwoord aanmaken, omdat hij geen mobiele telefoon met mobiel nummer had.

2.3 De spaarrekening is op verzoek van Consument per 11 december 2019 beëindigd. Het spaartegoed is overgeboekt naar een andere spaarrekening.

De klacht en vordering

2.4 Consument klaagt over een voorwaarde voor het gebruik van de spaarrekening: de beschikbaarheid over een mobiele telefoon met een mobiel telefoonnummer.

2.5 De voorwaarden (van 1 juli 2011) zijn van toepassing. Uit die voorwaarden blijkt niet dat hij voor het gebruik van de spaarrekening dient te beschikken over een mobiele telefoon met een mobiel nummer. Consument is niet vooraf en niet tijdig door de Bank geïnformeerd over die wijziging van de voorwaarden in 2014 en 2019. De Bank heeft hem geen afschrift toegezonden van die voorwaarden.

2.6 De Bank weigert ten onrechte mee te werken aan het wijzigen van het wachtwoord van de spaarrekening zonder mobiele telefoon, bijvoorbeeld door het versturen van een SMS code naar een vast telefoonnummer.

2.7 De vordering bestaat uit 1) de (rente)kosten voor het overboeken van de tegoeden op de spaarrekening naar een andere spaarrekening van € 5,- en 2) een vergoeding voor de tijd die Consument aan zijn klacht heeft besteed van € 250,-, alles vermeerderd met wettelijke rente.

Het verweer

2.8 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Consument hield (tot 11 december 2019) een spaarrekening bij de Bank aan. De Bank stelt voor de *aanvraag* én het *gebruik* van de spaarrekening de beschikbaarheid over een mobiele telefoon met een mobiel nummer verplicht. Consument betwist dat die verplichting volgt uit de toepasselijke voorwaarden.

Welke voorwaarden zijn van toepassing?

3.2 De spaarrekening is in 2012 door Consument aangevraagd. Op dat moment golden de Productvoorwaarden Particulier Sparen van 1 juli 2011.

Het is niet in geschil dat die voorwaarden vanaf het openen van de spaarrekening van toepassing waren. De Bank heeft daarna, in 2014 en 2019, de voorwaarden voor de spaarrekening gewijzigd. Het gaat dan om de Voorwaarden Online Spaarrekening van 24 november 2014 en de Voorwaarden Online Spaarrekening van 1 februari 2019. De vraag is of die voorwaarden (uit 2014 en 2019) betrokken moeten worden bij de beoordeling van de klacht.

3.3 In artikel 6:233 aanhef, onder b, van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar is, indien de gebruiker van de algemene voorwaarden aan de wederpartij (hier Consument) niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Consument stelt niet vooraf en tijdig door de Bank geïnformeerd te zijn over de wijziging van de algemene voorwaarden in 2014 en 2019, voor wat betreft het gebruik van een mobiele telefoon in de voorwaarden van 2014 en de kennisname van de voorwaarden van 2019 in zijn geheel. De geldigheid van die voorwaarden wordt door Consument betwist. De Commissie gaat er - aldus - van uit dat Consument daarmee een beroep doet op de vernietigbaarheid van de voorwaarden uit 2014 en de voorwaarden 2019.

3.4 De spaarrekening is geopend langs elektronische weg. In dat geval dient de gebruiker (in dit geval de Bank) aan de wederpartij (in dit geval Consument) een redelijke mogelijkheid te hebben geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. Die mogelijkheid heeft de Bank aan Consument kort gezegd geboden indien zij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming (artikel 6:234 lid 2 BW).

3.5 De voorwaarden uit 2014 zijn volgens de Bank aan Consument per e-mailbericht toegestuurd. Consument erkent die voorwaarden te hebben ontvangen. Hij heeft die voorwaarden op een zodanige (elektronische) manier ter beschikking gesteld gekregen dat die voorwaarden op een later moment inzichtelijk waren. Consument heeft een redelijke mogelijkheid gekregen van de voorwaarden uit 2014 kennis te nemen. Een beroep op vernietigbaarheid van de voorwaarden slaagt niet.

3.6 De Bank gaat niet in op het ter beschikking stellen van de voorwaarden uit 2019 aan Consument. De Commissie houdt het ervoor dat de Bank Consument niet de redelijke mogelijkheid geboden heeft om van die voorwaarden kennis te nemen. Het beroep van Consument op de vernietigbaarheid van de voorwaarden uit 2019 slaagt.

Hoe moeten de voorwaarden uit 2014 worden uitgelegd?

3.7 Partijen verschillen van mening over de betekenis van de inhoud van de voor deze klacht relevante voorwaarden uit 2014.

3.8 Voorop staat dat voor de uitleg van de voorwaarden bepalend is welke betekenis partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan de gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld, nu het gaat om door de Bank opgestelde voorwaarden. Bij de uitleg van de voorwaarden is voorts de taalkundige uitleg niet van doorslaggevend belang. Rekening dient te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid in dezen is het feit dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in voorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dient de betreffende bepaling in beginsel objectief te worden uitgelegd. Vergelijk onder andere rechtsoverweging 16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010 ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 en Geschillencommissie Kifid 29 juli 2015, 2015-225.

3.9 De voorwaarden uit 2014 bepalen (in artikel 2.2) dat Consument voor het aanvragen en openen van een spaarrekening de beschikking dient te hebben over een "mobiel telefoonnummer dat begint met 06". Vervolgens bepaalt artikel 1.2 in duidelijke bewoordingen dat de voorwaarden gelden tijdens de aanvraag én het gebruik van de spaarrekening. Een redelijke uitleg van artikel 2.2 in samenhang met artikel 1.2 betekent dat Consument zowel tijdens de aanvraag als tijdens het gebruik van de spaarrekening de beschikking dient te hebben over een mobiel telefoonnummer dat begint met 06.

Conclusie

3.10 De Bank mag van Consument verwachten dat hij de beschikking heeft over een mobiel telefoonnummer dat begint met 06. Dat mobiele telefoonnummer hoeft niet van hemzelf te zijn. Hij kan ook tijdelijk gebruik maken van een mobiele telefoon van familie of een kennis, aldus de Bank. Voor de Bank bestaat er onder die omstandigheden geen verplichting het instellen van een nieuw wachtwoord voor de spaarrekening op een andere manier dan met het gebruik van de mobiele telefoon (al dan niet van Consument zelf) mogelijk te maken.

3.11 De vordering die ziet op de (rente)kosten die het overboeken van het spaarsaldo naar een andere spaarrekening met zich meebracht wordt afgewezen. Naar vast oordeel van de Commissie wordt een vordering tot vergoeding voor geïnvesteerde eigen tijd in beginsel niet toegewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Productvoorwaarden Particulier Sparen (versie van 1 juli 2011)

3. Aanvragen en openen internetspaarrekening

3.1

Voor het aanvragen en openen van een Internetspaarrekening dient de Aanvrager onder andere aan de volgende eisen te voldoen:

(a) de Aanvrager woont in Nederland;

(b) de Aanvrager is 18 jaar of ouder;

(c) de Aanvrager heeft:

- een geldig identiteitsbewijs
- een Burgerservicenummer;
- een Tegenrekening;
- een e-mailadres en toegang tot internet; en
- toegang tot SMS faciliteiten[1].

[1] [De Bank] kan een SMS alleen versturen naar Nederlandse mobiele nummer (06). Dit heeft een technische oorzaak.

(…)

6. De internetspaarrekening

(…)

6.4

Als de rekeninghouder niet blijft voldoen aan de eisen genoemd in artikel 3.1 heeft [de Bank] de bevoegdheid de internetspaarrekening te beëindigen.

Voorwaarden Online Spaarrekening (versie van 24 november 2014)

1 Over deze voorwaarden

(…)

1.2 Voorwaarden

Op het moment dat u een Online Spaarrekening bij [de Bank] aanvraagt, gaat u akkoord met alle Voorwaarden die van toepassing zijn op de Online Spaarrekening. Deze bestaan uit de Voorwaarden Online Spaarrekening, de Privacy Verklaring. de Cookie Verklaring, de Algemene Bankvoorwaarden en de Uniforme Veiligheidsregels NVB.

De voorwaarden gelden tijdens uw aanvraag en daarna ook voor uw gebruik van de Online Spaarrekening. De Voorwaarden blijven gelden totdat uw Online Spaarrekening wordt beëindigd of totdat uw aanvraag voor een Online Spaarrekening wordt beëindigd.

(…)

2 Voorwaarden Online Spaarrekening
2 De online spaarrekening
(…)
2.2 Een online spaarrekening aanvragen
U kunt een Online Spaarrekening bij [de Bank] aanvragen als u voldoet aan de volgende voorwaarden.

- U woont in Nederland.
- U bent 18 jaar of ouder.
- U hebt een geldig identiteitsbewijs, een Burgerservicenummer, een Nederlandse tegenrekening en een mobiel nummer dat begint met 06.

<u>Voorwaarden Online Spaarrekening (versie van 1 februari 2019)</u>

2 De Online Spaarrekening
(…)
2.2 Een online spaarrekening aanvragen
U kunt een Online Spaarrekening bij [de Bank] aanvragen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:
- U woont in Nederland.
- U bent 18 jaar of ouder.
- U hebt een geldig identiteitsbewijs, een Burgerservicenummer, een Nederlandse tegenrekening, een 10-cijferig mobiel telefoonnummer en een geldig e-mailadres.
- U hebt nog geen Online Spaarrekening bij [de Bank].
(…)
2.4 Uw online spaarrekening gebruiken
Op de website van [de Bank] is uitgelegd hoe uw Online Spaarrekening werkt. [De Bank] kan de productkenmerken van de Online Spaarrekening altijd wijzigen of aanvullen. Via de website van [de Bank] blijft u hiervan op de hoogte.
U bent zelf verantwoordelijk
U bent zelf verantwoordelijk voor uw Online Spaarrekening en de manier waarop deze wordt gebruikt. U bent er ook verantwoordelijk voor dat de afspraken in de Voorwaarden worden nageleefd en dat u blijft voldoen aan de voorwaarden van artikel 2.2.

Artikel 6:233 Burgerlijk Wetboek:

Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of

b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 6:234 lid 2 Burgerlijk Wetboek

De gebruiker heeft tevens aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt waar van de voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen, alsmede dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.

Indien de voorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking zijn gesteld, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten langs elektronische weg of op andere wijze aan haar toezendt.