**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0497**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Groen, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 29 september 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : de Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 1 juni 2021 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage(n) | : Relevante bepalingen uit het Reglement Privérekening en relevante onderdelen van de website van de bank |

## Samenvatting

Klacht over het gebruik van de term 'boekdatum' op het rekeningoverzicht door de bank. De commissie is van oordeel dat de bank de term boekdatum inconsistent en onjuist heeft gehanteerd. De boekdatum is de datum dat het bedrag daadwerkelijk is bijgeschreven of is afgeschreven. De boekdatum is niet de datum waarop de transactie plaatsvond. Hoewel de commissie van oordeel is dat de klacht van de consument gegrond is, kan zij niet overgaan tot toewijzen van zijn vordering. De bank heeft verklaard dat zij nu voortaan de term 'datum' hanteert in haar rekeningoverzichten en dat dit de datum betreft waarop een klant een transactie heeft gedaan. De commissie beschikt niet over de bevoegdheid om de bank op te leggen om voortaan de term 'journaaldatum' te hanteren of welk ander type datum zij dient te hanteren. Het is aan de bank om te kiezen welke type datum zij wenst te hanteren op haar rekeningoverzichten, zolang zij dit maar op juiste, duidelijke en consistente wijze doet.

## 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende reactie van de consument van 3 januari 2021; 6) de aanvullende reactie van de bank van 2 maart 2021 en 7) de aanvullende reactie van de consument van 17 maart 2021.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Voor de overeenkomst tussen de consument en de bank geldt het zogeheten 'Reglement Privérekening' (hierna: 'de voorwaarden').

2.2 Op 19 december 2019 en 30 december 2019 heeft de consument bij supermarkt [X] retourpintransacties bij een betaalautomaat verricht van respectievelijk € 0,30 en € 0,60.

2.3 Naar aanleiding van de informatie op zijn rekeningoverzicht heeft de consument op enig moment bij de bank een klacht ingediend. De bank heeft op 10 april 2020 per e-mail gereageerd op de klacht van de consument. In de e-mail heeft de bank de consument onder meer geïnformeerd over de aanpassing die zij heeft gedaan in de wijze waarop zij terug stortingen via een betaalautomaat verwerkt. Daarnaast heeft de bank in haar e-mail de consument geïnformeerd dat de transacties vanaf medio april 2020 direct worden bijgeboekt op de bankrekening van klanten.

2.4 Op 30 juli 2020 heeft de consument bij supermarkt [X] een retourpintransactie bij een betaalautomaat verricht voor de terugbetaling van een bedrag van € 0,80. Op 1 augustus 2020 is het bedrag op de betaalrekening van de consument bijgeschreven. Op het rekeningoverzicht van de consument is bij de transactie 30 juli 2020 als 'boekdatum' vermeld.

2.5 Op 6 augustus 2020 heeft de consument per e-mail opnieuw een klacht ingediend bij de bank. Op 18 augustus 2020 heeft de bank per e-mail gereageerd op de klacht van de consument. In de e-mail heeft de bank verklaard dat zij afhankelijk is van andere partijen voor de verwerking van transacties en zij heeft daarbij haar excuses aan de consument geboden voor haar onjuiste toezegging van 10 april 2020.

2.6 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

*De vordering en de klacht*

2.7 De consument vordert van de bank dat zij in haar rekeningoverzichten de term 'boekdatum' op juiste wijze toepast dan wel dat de bank de term 'journaaldatum' toepast.

2.8 De consument stelt dat de bank de term 'boekdatum' onjuist hanteert door deze gelijk te stellen aan de term 'transactiedatum'. Enkel als de transactie op de transactiedag wordt aangeboden aan de bank en direct wordt verwerkt, klopt die datum.

Als de transactie op een andere dag wordt aangeboden, klopt de boekdatum niet. De juiste uitleg van de boekdatum is dat dit de datum betreft waarop geld op de rekening wordt bijgeschreven of afgeschreven. Deze uitleg wordt bevestigd door de Nederlandsche Bank en de website van de bank. De boekdatum is vergelijkbaar met de 'journaaldatum' oftewel de dag waarop de transactie in het systeem van de bank is verwerkt. De oorzaak van het verkeerd vermelden van de boekdatum ligt bij de bank en niet aan de omstandigheid dat een transactie één dag of later wordt aangeleverd door een derde partij. De bank heeft de consument eerder toegezegd dat transacties van een betaalautomaat vanaf medio april 2020 direct bijgeboekt zouden worden op zijn rekening. De toezegging heeft echter niet tot het gewenste resultaat geleid. Een rekeningoverzicht dient als bewijsstuk van financieel plaatsgevonden feiten. Doordat de bank niet (altijd) de boekdatum hanteert, kan de consument niet achterhalen op welke datum hij een bedrag heeft ontvangen. Daarmee komt de rechtszekerheid in het geding. Als een bankafschrift gebruikt wordt in een gerechtelijke procedure om vast te stellen wanneer iemand bepaald bedrag heeft ontvangen, dan kan het vonnis of arrest gebaseerd worden op een fout financieel feit. Tot slot stelt de consument dat niet van hem verlangd kan worden dat hij de hele website van de bank afstruint om een compleet beeld te krijgen van de betekenis die de bank geeft aan de term 'boekdatum' of de datum die zij hanteert op haar rekeningoverzichten.

*Het verweer*

2.9 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

*Waar gaat het om?*

3.1 Partijen twisten over de datum die de bank vermeldt op haar rekeningafschriften. De bank hanteert volgens de consument niet in alle gevallen de boekdatum, waardoor hij niet kan nagaan op welke datum hij een bedrag heeft ontvangen.

*Welke uitleg wordt gehanteerd bij het begrip 'boekdatum'?*

3.2 De consument heeft een kopie 'DNB Magazine' van De Nederlandsche Bank overgelegd van oktober 2009. Daarin is de boekdatum omschreven als de dag dat een bedrag *daadwerkelijk* is bijgeschreven of afgeschreven. Een andere omschrijving van de term is te vinden in de brief van de Minister van Financiën van 16 mei 2001.

In die brief zijn de afspraken beschreven tussen de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Ministerie van Financiën na gesignaleerde verbeterpunten ten aanzien van de verschillende gehanteerde definities van onder meer het begrip 'boekdatum'. Volgens de gemaakte afspraken is de boekdatum 'de datum waarop het boekhoudkundig saldo op de rekening van de cliënt verandert'.[1]

3.3 De bank heeft in de klachtprocedure aan de consument toegegeven dat haar informatie over de term 'boekingsdatum' niet altijd duidelijk is. Dat de informatie op verschillende plekken te vinden is, speelt daarbij een relevante rol. Daarnaast heeft de bank in haar verweer erkend dat het gebruik van de boekdatum in de rekeningoverzichten voor *de retourpinopdrachten* niet (altijd) juist is doordat het geld niet altijd dezelfde dag op de rekening staat na de retourpintransactie. De bank heeft geprobeerd de consument tegemoet te komen door de informatie op haar website aan te passen naar de volgende omschrijving: "*Meestal staat het geld op de boekdatum op je rekening. Vanaf de valutadatum krijg je er rente over. De data kunnen soms verschillen.*"

3.4 Hoewel de commissie oog heeft voor de pogingen die de bank heeft ondernomen om de klacht van de consument op te lossen, is echter niet gebleken dat de bank daarbij het begrip 'boekdatum' juist en consequent heeft gehanteerd. De commissie gaat voor de juiste en objectieve uitleg van de term boekdatum uit van wat eerder in 3.2 is beschreven. Deze uitleg is niet door de bank gevolgd. Zo volgt uit de voorwaarden dat de 'boekdatum' volgens de bank de datum betreft waarop de transactie plaatsvond. Deze uitleg heeft de bank ook gegeven op haar website en haar internetbankieromgeving. Daarentegen vermeldt de website van de bank ook dat op de boekdatum een bedrag wordt bijgeboekt of afgeboekt. Ook de aangepaste tekst op de website van de bank zoals genoemd in 3.3 is naar het oordeel van de commissie niet juist. Het gaat hier immers om de datum waarop een bedrag *daadwerkelijk* is bijgeschreven of afgeschreven op de bankrekening. De uitleg die de bank heeft gegeven over de werking van retourpintransacties en dat zij daarbij afhankelijk is van derden doet daar dus niet aan af.

*De gehanteerde datum in de rekeningoverzichten van de bank*

3.5 Dat een rekeningafschrift een bewijsmiddel is voor de weergave van de financiële feiten, staat tussen partijen niet ter discussie. Doordat de bank in plaats 'boekdatum' de term 'datum' is gaan gebruiken in haar rekeningoverzichten, is de vermelde datum naar het oordeel van de commissie in principe betekenisloos geworden. Door geen specifieke betekenis te geven aan de vermelde datum is niet meer duidelijk wat de bank bedoelt met de datum die zij hanteert in haar rekeningoverzichten.

[1] Kamerstukken II, 2000-2001, 27 500 (XB), nr. 31, zie de tweede bullet na de opsomming van afspraken met de NVB

Hoewel de bank in dupliek heeft uitgelegd wat zij bedoelt met de datum, vindt deze uitleg geen steun in de overgelegde voorwaarden en weergaven van de website van de bank. Althans, dat is niet door de bank gesteld en onderbouwd.

3.6 Hoewel de commissie van oordeel is dat de klacht van de consument gegrond is, kan zij echter niet concluderen dat de vordering van de consument toewijsbaar is. De consument heeft de bank gedurende de klachtprocedure voorgesteld om als mogelijke oplossing de term 'journaaldatum' te hanteren in plaats van de transactiedatum of de boekdatum. De bank heeft het voorstel van de consument afgewezen. De commissie heeft niet de bevoegdheid om de bank te dwingen de term 'journaaldatum' dan wel enige andere datum te hanteren op haar rekeningoverzichten, nu dit valt binnen de vrijheid waar de bank over beschikt binnen haar bedrijfsvoering. Van belang is wel dat de bank de juiste, duidelijke en consistente informatie vermeldt aan haar klanten op haar website, in haar voorwaarden en rekening-overzichten.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.*

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

**Bijlage**

**Relevante bepalingen uit het Reglement Privérekening**

# Uitleg transactieoverzicht in Mijn SNS

In je persoonlijke online bankomgeving Mijn SNS kun je je transactieoverzicht downloaden. In deze tabel staat omschreven wat je terugvindt op zo'n overzicht.

**BESTANDSNAAM**

De bestandsnaam van een transactieoverzicht bestaat uit de laatste 10 cijfers van je IBAN, de journaaldatum en het volgnummer.

**KOLOM 'FORMAAT'**

In de kolom 'Formaat' staat vaak een N of een X. Dit geeft aan wat voor soort tekens er in het veld worden gebruikt. Een N-formaat betekent dat er numerieke tekens gebruikt worden en een X-formaat betekent dat er letters gebruikt worden. Tussen haakjes staat het maximale aantal tekens.

| Veldnaam | Formaat | Omschrijving | Voorbeeld |
|---|---|---|---|
| **Boekingsdatum** | dd-mm-jjjj | Dit is de datum waarop de transactie plaatsvond. | 03-04-2000 |
| **Opdrachtgeversrekening** | X (18) | Je SNS Rekening (IBAN) | NL01SNSB0123456789 |
| **Tegenrekeningnummer** | X (34) | Dit is het rekeningnummer (IBAN) waar je geld naar hebt overgemaakt. Of waar-vandaan geld naar jou is overgemaakt. Een IBAN bestaat uit een landcode (2 letters), een controlegetal (2 cijfers) en een nationaal rekeningnummer. | NL01BANK0123456789 |
| **Naam tegenrekening** | X (70) | Dit de naam van de tegenrekening-houder. | jansen |
| **Adres** | | Dit veld is nooit ingevuld | |
| **Postcode** | | Dit veld is nooit ingevuld | |
| **Plaats** | | Dit veld is nooit ingevuld | |
| **Valutasoort rekening** | XXX | Hier staat de valuta van de eigen rekening, bijvoorbeeld euro's. In 1 overzicht kunnen verschillende valutasoorten staan. | EUR |
| **Saldo rekening voor mutatie** | -99999999999.99 | Dit is het saldo van je rekening voordat de opdracht verwerkt was. Bij een negatief saldo staat er een minteken voor het bedrag. | 1228.30 of -122.40 |
| **Valutasoort mutatie** | XXX | Hier staat de valuta van de transactie, bijvoorbeeld euro's. In 1 overzicht kunnen verschillende valutasoorten staan. | EUR |
| **Transactiebedrag** | -99999999999.99 | Dit is het transactiebedrag. Voor een negatief bedrag staat een minteken. | 238.45 of -43.90 |

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Journaaldatum** | dd-mm-jjjj | Op de journaaldatum is de transactie in ons systeem verwerkt. Deze datum is niet per se hetzelfde als de boekingsdatum. | 21-01-2013 |
| **Valutadatum** | dd-mm-jjjj | De valutadatum is de datum vanaf wanneer je rente krijgt over het bedrag. | 01-04-2001 |
| **Interne transactiecode** | N (4) | Deze code gebruiken we bijvoorbeeld om bepaalde transacties te herkennen, zoals een bijboeking of een geldautomaat opname. | 8810 of 9820 |
| **Globale transactiecode** | XXX | Deze afkortingen zijn een vertaling van de interne transactiecode. In de bijlage staat een overzicht van alle gebruikte globale transactiecodes. | GEA |
| **Volgnummer transactie** | N (8) | Elke transactie krijgt een uniek volgnummer. | 90043054 |
| **Betalingskenmerk** | X (16) | Het betalingskenmerk heeft de betaler zelf opgegeven. Bijvoorbeeld een factuur- of debiteurennummer. | 'factuur 9234820' |
| **Omschrijving** | X (140) | De omschrijving die je bij de overboeking hebt opgegeven. | '24380000140032 Extra trekking Werelddag 4info' |
| **Afschriftnummer** | N (3) | Het nummer van het afschrift waarop de overboeking staat. | 42 |

**BIJLAGE 1 – GEBRUIKTE BOEKINGSCODES**

| | | | |
|---|---|---|---|
| ACC | Acceptgirobetaling | INC | Incasso |
| AF | Afboeking | IDB | iDeal betaling |
| AFB | Afbetalen | IMB | iDeal betaling via mobile |
| BEA | Betaalautomaat | IOB | Interne overboeking |
| BIJ | Bijboeking | KAS | Kas post |
| BTL | Buitenlandse overboeking | KTN | Kosten/provisies |
| CHP | Chipknip | KST | Kosten/provisies |
| CHQ | Cheque | OVB | Overboeking |
| COR | Correctie | PRM | Premies |
| DIV | Diversen | PRV | Provisies |
| EFF | Effectenboeking | RNT | Rente |
| ETC | Euro traveller cheques | STO | Storno |
| GBK | Girobetaalkaart | TEL | Telefonische overboeking |
| GEA | Geldautomaat | VV | Vreemde valuta |

**Relevante bepalingen op de website van de bank (zoals in ieder geval vermeld op 2 november 2020)**

***Niet goed, geld terug én op je betaalrekening***

*Ben je thuis een stuk minder enthousiast over je aankoop dan in de winkel? En krijg je bij het terugbrengen geld terug? Dan kan retourpinnen handig zijn, als de winkel dat aanbiedt. Je krijgt dan niet het aankoopbedrag in contant geld terug, maar weer op je betaalrekening.*

*Retourpinnen gaat zo:*

- *Stop je pinpas in de betaalautomaat bij de winkel.*
- *Kies voor 'Teruggave' of 'Terugbetaling'.*
- *Klik op OK.*

*Je krijgt een door de winkelier ondertekende retourpinbon. Het is altijd goed om deze te bewaren. De winkelier geeft aan wanneer het geld weer op je betaalrekening staat. Als het goed is, is dat de volgende werkdag.*

**Relevante bepalingen op de website van de bank (zoals in ieder geval vermeld op 5 november 2020)**

## *Boekdatum en valutadatum*

*Op de boekdatum boeken we een bedrag bij of af. Op de valutadatum tellen we het bedrag mee bij het berekenen van de rente over je saldo. Soms verschillen die twee.*

***Boekdatum hetzelfde als valutadatum***
*Bij overboekingen in Nederland is de boekdatum hetzelfde als de valutadatum. De dag waarop een bedrag bij- of afgeschreven wordt, telt dus meteen mee bij het berekenen van de rente.*

***Boekdatum anders dan valutadatum***
*Soms is de boekdatum anders dan de valutadatum. Dit heet valuteren. De boekdatum ligt dan bijvoorbeeld voor of na de valutadatum.*