Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-258
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 23 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft door middel van het Opdrachtformulier Cheques een cheque ter verwerking naar de Bank verstuurd. De Bank heeft de cheque 'onder regulier voorbehoud' aan Consument uitbetaald. Toen de cheque ongedekt bleek, heeft de Bank de uitbetaling van de cheque terug-gedraaid, waardoor een ongeoorloofde overstand op de betaalrekening van Consument is ontstaan. Consument vordert de waarde van de ongedekte cheque en het koersverschil van de Bank, alsmede verwijdering van zijn persoonsgegevens in het BKR. De Commissie oordeelt dat Consument geen rechten mocht ontlenen aan de betaling onder voorbehoud. Daarom komt alleen de schade vanwege het koersverschil voor vergoeding in aanmerking. De Commissie verhoogt deze schadevergoeding met de debetrente, conform het aanbod van de Bank. De overige vorderingen van Consument zijn afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. De Commissie stelt ook vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument houdt een betaalrekening met een kredietlimiet van € 2.500,00 aan bij de Bank, waarop onder meer de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden voor betalen en online diensten Rabobank 2018 (AV 2018) van toepassing zijn.

2.2 In de Algemene Bankvoorwaarden is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud***
> *Stel dat u verwacht via ons een betaling te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt teruggedraaid als er met die betaling toch iets misgaat.*
>
> *Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de betaling van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud.*
>
> *Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:*
> *a) Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.*
> *b) Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn."*

2.3 In de AV 2018 is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**51 Cheques***
> *U kunt geld ontvangen op de rekening door middel van cheques. Als u een cheque bij ons aanbiedt, en wij ermee akkoord gaan die cheque voor u af te handelen, zullen wij daarover aanvullende afspraken met u maken."*

2.4 Consument heeft een cheque gedateerd op 25 mei 2018 van USD 15.000,00 van een derde (hierna: X) uit Amerika ontvangen als aanbetaling op een veulen dat Consument en zijn partner aan X zouden verkopen.

2.5 Consument heeft door middel van het Opdrachtformulier Cheques de cheque ter verwerking naar de Bank verstuurd. Bovenaan dit formulier is handgeschreven vermeld '180605-336' en 'retour 28052018-8' en 'RBG 180528-629'. Op dit formulier wordt verwezen naar de website van de Bank voor de uitleg van begrippen en naar de Algemene voorwaarden voor de chequeafhandeling door de Rabobank 2017 (hierna: de Cheque-voorwaarden), waarin onder meer is opgenomen:

> *"**1 Uitleg gebruikte woorden***
> *(…)*
> *Afhandeling onder gewoon voorbehoud:* *bijschrijving van het chequebedrag vindt plaats vooraf, onder het voorbehoud dat wij het bedrag van een cheque van de trekker c.q. de betrokkene zal ontvangen.*

Afhandeling op basis van na-incasso: *bijschrijving van het chequebedrag vindt plaats achteraf, nadat wij het bedrag van de trekker c.q. de betrokkene heeft ontvangen."*

(…)

7 Bijschrijvingen/afschrijven chequebedrag

2 Indien:

- het bedrag uiteindelijk niet door ons wordt ontvangen (in het geval van afhandeling onder gewoon voorbehoud), en/of

- er sprake is van fraude, diefstal of andere onrechtmatigheden met een cheque (zowel voor cheques die afgehandeld worden op basis van onder gewoon voorbehoud, als na-incasso);

bent u verplicht het bedrag terug te betalen. Wij zijn bevoegd het bedrag van de cheque met de daarbij horende oorspronkelijke valutadatum van bijschrijving van uw rekening af te schrijven.

(…)

9 Aansprakelijkheid en schade

(…)

2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die - direct of indirect - is ontstaan:

- als gevolg van een afschrijving van uw rekening van een niet door ons ontvangen chequebedrag en/of een afschrijving van uw rekening als gevolg van fraude, diefstal of een andere onrechtmatigheid van een cheque; (…)

3 Zijn wij aansprakelijk tegenover u? Dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade die u lijdt. Indirecte schade vergoeden wij in principe niet.

4 Daarnaast is onze aansprakelijkheid beperkt tot € 225,- per tekortkoming en per reeks van samenhangende tekortkomingen."

2.6 De Bank heeft Consument op 28 mei 2018 een bevestigingsemail gestuurd, waarin, voor zover relevant, is opgenomen:

"(…)

Verwerkingswijze: *Onder Gewoon Voorbehoud*

(…)

Heeft u een cheque ingeleverd die wij Onder Gewoon Voorbehoud verwerken? Dan wordt het bedrag na 10 tot 12 werkdagen op uw rekening bijgeschreven. (…)

Wilt u meer weten over de verwerking van cheques bij de Rabobank? Kijk dan op onze website."

2.7 De Bank heeft op 5 juni 2018 een e-mail met eenzelfde inhoud zoals onder 2.6 omschreven aan Consument verstuurd.

2.8 Consument heeft op 13 juni 2018 de Bank benaderd en heeft verzocht om de status van de verwerking. De Bank heeft aangegeven uit te gaan van de termijn zoals gesteld in de brief van 5 juni 2018. Consument heeft benadrukt dat de verwerking spoed had, omdat hij debiteuren diende te voldoen.

2.9 Op 14 juni 2018 bedroeg het (negatieve) saldo op de betaalrekening van Consument € - 2.482,14. De Bank heeft die dag het bedrag van de cheque op de betaalrekening van Consument overgemaakt.

In de omschrijving staat:

"Chequeref.: OGV(…) USD 15.000,00Koers: 1 EUR = 1,18958 USD"

Consument heeft een groot deel van dit bedrag direct overgemaakt aan crediteuren. Na deze overboekingen bedroeg zijn (positieve) saldo op 14 juni 2018 € 28,38.

2.10 Op 14 juni 2018 om 09:19 uur is binnen de Bank een interne e-mail verzonden, waarin onder meer is vermeld:

"We hebben bericht ontvangen dat de cheque onbetaald is gemeld. De creditering die wij vanochtend voor de klant hebben doorgevoerd wordt helaas ongedaan gemaakt. Hij ontvangt per saldo geen geld. (…)"

2.11 Op 19 juni 2018 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. De Bank heeft in dit gesprek aangegeven dat de ingediende cheque niet kon worden verwerkt.

2.12 Op 21 juni 2018 heeft de Bank de uitbetaling van de cheque teruggedraaid, waardoor een ongeoorloofde overstand op de betaalrekening ontstond. In de omschrijving van de terugboeking staat:

"Chequeref.: OGV(…) USD 15.000,00Koers: 1 EUR = 1,15191 USDReden: INSUFFICIENT FUNDS"

2.13 Per brieven van 28 juni, 30 juli, 29 augustus en 26 september 2018 en 2 januari en 1 februari 2019 heeft de Bank Consument gewezen op de overschrijding van de toegestane roodstand en heeft zij Consument gewaarschuwd voor een registratie van zijn gegevens bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.14 De Bank heeft per 25 oktober 2018 een achterstandsmelding (code A) bij BKR gedaan. Ten aanzien hiervan is het Algemeen Reglement CKI (25 mei 2018) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

*"**Artikel 10***
WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ STICHTING BKR
(…)
2 De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:
a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen;
b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;
c de beëindiging van de overeenkomst.
(…)

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD
(…)
1d Specifiek bij een doorlopende kredietovereenkomst in de vorm van een roodstandfaciliteit op een betaalrekening geldt dat tijdens die termijn:
1 sprake moet zijn van een overstand in de vorm van een overschrijding van de kredietlimiet van tenminste 10% van het totaal vastgestelde kredietbedrag en met een minimum van € 250,-; en/of
2 sprake is van een overstand in de vorm van een overschrijding van de overeengekomen tijdsduur en met een minimum van € 250,-."

2.15 Op 1 maart 2019 heeft de Bank Consument per brief bericht dat zij de achterstand opeist en dat het bedrag van € 13.966,31 uiterlijk 15 maart 2019 betaald dient te zijn om een nieuwe registratie bij BKR te voorkomen.

2.16 De Bank heeft per 29 maart 2019 een melding van opeising van de gehele vordering (code 2) bij BKR gedaan. Ten aanzien hiervan is in het Algemeen Reglement CKI (25 mei 2018) opgenomen:

*"**Artikel 13***
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD
1 De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:
(…)
code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten.
(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schade van € 14.000,00 en verwijdering van de registraties van zijn persoonsgegevens bij het BKR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument heeft op 28 mei 2018 en op 5 juni 2018 een bevestigingsemail van de Bank ontvangen. Consument heeft na de tweede e-mail contact opgenomen met de Bank, die telefonisch heeft verklaard dat de tweede e-mail per abuis was verstuurd;
- er zijn zo veel voorwaarden van toepassing, dat het voor Consument een doolhof is en dat het bijna onmogelijk is om deze voorwaarden te vinden en hierin een weg te vinden;

- de Bank wist dat de cheque oninbaar was nog voordat Consument wist dat het geld op zijn betaalrekening was gestort. De Bank had het dus direct kunnen terugdraaien;
- door alle stress en spanning kreeg Consument te kampen met een burn-out en is hij zijn baan kwijtgeraakt. De gebeurtenissen hebben veel spanningen, tijd en geld gekost. Bovendien is het veulen in waarde gedaald, omdat men denkt dat er 'iets mis' mee is. Het was immers verkocht en vervolgens is de verkoop geannuleerd;
- het bedrag van de cheque dat aan Consument is uitgekeerd, bedroeg USD 15.000,00 oftewel € 12.609,49. Het bedrag dat de Bank heeft afgeschreven bij het terugdraaien van de uitbetaling van de cheque, bedroeg echter € 13.021,85. Dit koersverschil van € 412,36 is dus ten gunste van de Bank gekomen;
- de Bank heeft de gegevens van Consument ten onrechte geregistreerd bij BKR. De klacht was immers nog in behandeling bij Kifid en dus heeft Consument bewust de achterstand niet voldaan.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich, kort samengevat, als volgt tegen de stellingen van Consument verweerd:

- de Bank is geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en de verstrekker van de cheque. De Bank is slechts een administratief verwerker en heeft geprobeerd de cheque te innen. Er is geen garantie dat de Bank hierin zal slagen, reden waarvoor is gemeld dat de cheque is ingeleverd 'onder gewoon voorbehoud'. Dit houdt in dat het bedrag van de cheque wordt uitgekeerd onder het voorbehoud dat de Bank het geld van de uitschrijver van de cheque ontvangt. Het risico dat het een ongedekte cheque is, ligt bij Consument als aannemer van de cheque. Hier is zowel op het formulier als in de toepasselijke voorwaarden op gewezen;
- Consument heeft niet 'zomaar' twee e-mails van de Bank ontvangen op 28 mei en 5 juni 2018. De Bank heeft na de eerste bevestigingsemail geoordeeld dat de cheque incompleet was en heeft deze aan Consument retour gestuurd. Consument heeft de cheque aangepast en vervolgens opnieuw aan de Bank aangeboden. Na ontvangst hiervan heeft de Bank op 5 juni 2018 opnieuw een bevestigingse-mail aan Consument verstuurd. De Bank verwijst ter onderbouwing van haar standpunt naar het opdrachtformulier, waarop twee nummers zijn opgenomen, alsmede de melding 'retour 28052018-8';
- de Bank heeft Consument op 14 en 16 juni 2018 gebeld om toe te lichten dat de cheque oninbaar was en dat de reden hiervoor nog niet duidelijk was, maar kon hem niet bereiken. Dat pas op 19 juni 2018 contact is geweest met Consument, betekent niet dat de Bank het bedrag niet mocht terugvorderen;
- de Bank is verplicht achterstanden te melden bij het BKR. De registraties zijn technisch juist en voldoen aan de voorwaarden van proportionaliteit en subsidiariteit;

- de Bank ziet geen aanleiding om de door Consument gevorderde schade te vergoeden omdat het vermogen van Consument door uitbetaling van de cheque en door betaling aan de crediteuren niet minder is geworden. De vordering van de Bank is in de plaats getreden van de vorderingen die de crediteuren op Consument hadden.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank ten onrechte de cheque aan Consument heeft uitbetaald en dit bedrag vervolgens ten onrechte heeft teruggedraaid, of zij de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden en of de Bank de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het BKR dient te verwijderen. Ter beantwoording van deze vragen neemt de Commissie het navolgende in overweging.

Handelwijze van de Bank met betrekking tot de uitbetaling van de cheque

4.2 Consument heeft meerdere klachtonderdelen die betrekking hebben op de handelwijze van de Bank. De Commissie zal op deze klachtonderdelen in het navolgende afzonderlijk ingaan.

4.3 Allereerst zijn de brieven van 28 mei en 5 juni 2018 onderwerp van geschil. Consument heeft gesteld dat de bank telefonisch heeft verklaard dat de brief van 5 juni 2018 per abuis is verstuurd en dat hij dus mocht uitgaan van de termijn zoals genoemd in de brief van 28 mei 2018. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist en heeft als bewijs hiervoor het opdracht-formulier Cheques overgelegd, waaruit blijkt dat twee referentienummers worden gemeld. Ook staat 'retour 28052018-8' vermeld, hetgeen volgens de Bank aangeeft dat de cheque op 28 mei 2018 is geretourneerd. Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat de bewijslast op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) bij Consument ligt, omdat hij een beroep doet op de gevolgen van zijn stelling. Anders dan de stelling dat telefonisch toegezegd zou zijn dat de brief per abuis is verzonden, heeft Consument geen argumenten of bewijs kunnen aandragen die zijn stelling onderbouwen. Nu eventuele telefonische mededelingen, die overigens door de Bank worden betwist, niet kenbaar zijn gemaakt bij de Commissie, is zij genoodzaakt af te gaan op het bewijs dat wel voorhanden is, namelijk het Opdrachtformulier Cheques. Naar het oordeel van de Commissie blijkt uit de handgeschreven opmerkingen voldoende duidelijk dat sprake is van twee kenmerknummers en het retour zenden van het formulier op 28 mei 2019. De verklaring van de Bank dat geen sprake is van een per abuis verzonden brief, maar van twee aparte ontvangstbevestigingen, acht de Commissie dan ook plausibel. De Commissie wijst daarom dit klachtonderdeel af.

4.4 Voorts is onderwerp van geschil of Consument op basis van de voorwaarden wist of behoorde te weten wat 'onder gewoon voorbehoud' betekende.

Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat er zo veel voorwaarden zijn, dat hij uit dit doolhof niet wijs kan worden en dat van hem niet kan worden verwacht dat hij deze voorwaarden heeft opgezocht en uitgespit. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat de voorwaarden wel degelijk kenbaar waren bij Consument. De Commissie stelt vast dat zowel de website als de toepasselijke voorwaarden worden benoemd op het Opdrachtformulier Cheques. De stelling van Consument dat van hem niet kan worden verwacht dat hij zich in de wirwar van voorwaarden een weg kan banen, volgt de Commissie daarom niet. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de voorwaarden in duidelijke bewoordingen bepalen dat de bijschrijving van het chequebedrag vooraf plaatsvindt, onder het voorbehoud dat de Bank het bedrag daadwerkelijk van de betrokkene zal ontvangen. Consument behoorde dan ook te weten dat de bijschrijving van het chequebedrag op 14 juni 2018 nog niet definitief was, te meer nu een term als 'onder voorbehoud' ook in het dagelijks gebruik wordt gehanteerd.

4.5 Consument heeft hiermee samenhangend gesteld dat de Bank op 14 juni 2018 om 09:19 uur al wist dat de cheque oninbaar was. Hij heeft gesteld dat hij met het geld pas na dit tijdstip de crediteuren heeft betaald. De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat zij nog onderzoek deed naar de reden van de oninbaarheid en hierover pas op 19 juni 2018 duidelijkheid verkreeg. Bovendien heeft Consument op 13 juni 2018 aangegeven dat hij het geld met spoed nodig had, om de crediteuren te kunnen betalen. In feite is er dus, aldus de Bank, sprake van een verschuiving van het probleem: schulden van Consument aan de crediteuren of aan de Bank. De hoogte van de schuld is gelijk gebleven. De Commissie begrijpt de frustratie van Consument en snapt dat dit spanningen heeft meegebracht, maar dit houdt niet in dat Consument recht had of heeft op het bedrag van USD 15.000,00 van de Bank. Dit is immers het bedrag dat de koper van het veulen, dus de verstrekker van de cheque aan hem verschuldigd is. De stelling van Consument dat de Bank op 13 juni 2018 telefonisch zou hebben bevestigd dat de cheque in orde was, is niet komen vast te staan. Ook ten aanzien van deze stelling ligt de bewijslast op grond van artikel 150 Rv bij Consument.

4.6 Nu in de Chequevoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat de Bank de uitbetaling van het chequebedrag onder voorbehoud doet en dat het bedrag door Consument dient te worden terugbetaald tegen de dan geldende koers indien de cheque oninbaar blijkt te zijn, oordeelt de Commissie dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. De Commissie wijst ook dit klachtonderdeel af.

Koersverschil

4.7 Consument heeft gesteld dat hij ten onrechte de dupe is geworden van het koersverschil van de USD en de Euro. De Bank heeft in de interne klachtprocedure aangeboden het koersverschil en de debetrente van 12,68% over de ongeoorloofde debetstand over 2018 aan Consument te vergoeden.

Dit zou conform de berekening van de Bank uitkomen op een bedrag van € 1.194,40.

4.8 De Commissie stelt voorop dat in de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat de creditering onder voorbehoud is en de Bank bij het terugdraaien van de uitbetaling de koers van dat moment zal hanteren. Een dergelijke bepaling is in de Chequevoorwaarden opgenomen. Dit neemt niet weg dat de Commissie onder de omstandigheden van dit specifieke geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van oordeel is dat Consument niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het koersverlies, te meer omdat de Bank reeds in de interne klachtprocedure heeft aangeboden dit bedrag aan Consument te vergoeden. Dat Consument het aanbod van de Bank destijds niet heeft geaccepteerd, doet hieraan niets af. De Commissie oordeelt daarom dat dit klachtonderdeel gegrond is en dat de Bank het koersverschil aan Consument dient te vergoeden. De Commissie merkt op dat het aanbod van de Bank ruimer was dan alleen vergoeding van het koersverschil, omdat de Bank ook heeft aangeboden de debetrente te vergoeden. Gezien de omstandigheden van het geval, oordeelt de Commissie dat dit aanbod tot uitbetaling van een bedrag van € 1.194,40 zeer redelijk is en kent daarom dit schadebedrag aan Consument toe.

Registratie in het BKR

4.9 De Commissie stelt vast dat de Bank op grond van het Algemeen Reglement CKI (25 mei 2018) een achterstand dient te registreren (zie onder 2.14) en tevens melding dient te maken van opeising van de vordering (zie onder 2.16). Consument heeft gesteld dat de overstand is ontstaan door de handelwijze van de Bank en meent dat de BKR-registraties ten onrechte zijn gedaan. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist.

4.10 Mede op grond van hetgeen is overwogen onder 4.2 tot en met 4.6, oordeelt de Commissie dat de Bank de BKR-registraties correct en terecht heeft gedaan. De Bank kan immers niet worden verweten dat zij de uitbetaling van het chequebedrag heeft teruggedraaid. Bovendien hebben de interne klachtprocedure en de procedure bij Kifid geen opschortende werking en dus was de Bank, anders dan Consument stelt, niet verplicht de invorderingsmaatregelen te staken. Consument heeft bovendien bij repliek aangegeven bewust geen betalingen te hebben verricht en heeft hij gesteld dat hij geen betalingsregeling heeft getroffen, omdat hij de opeising onterecht vond en nog in afwachting was van de uitspraak van Kifid. Nu Consument zich niet heeft ingespannen om de achterstand te voldoen, noch met de Bank hierover heeft gecommuniceerd en mede gelet op de vele brieven en waarschuwingen van de Bank aan Consument, oordeelt de Commissie dat de Bank de BKR-registraties terecht heeft geplaatst. De Commissie oordeelt daarom dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Conclusie

4.11 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

De vordering tot vergoeding van het chequebedrag en bijkomende kosten, alsmede de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties, wijst de Commissie dan ook af.

4.12 De Commissie concludeert dat alleen het koersverschil en de debetrente over de ongeoorloofde debetstand over 2018 voor vergoeding in aanmerking komen en oordeelt dat de Bank het bedrag van € 1.194,40 aan Consument dient te voldoen, zoals de Bank reeds in de interne klachtprocedure heeft aangeboden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.194,40 zijnde het koersverschil en de debetrente. De Commissie wijst de overige vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.