Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1035
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 14 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Bank. Bewijs. Niet is komen vast te staan dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar is tekortgeschoten. Hiernaast biedt het dossier geen steun voor de stelling dat de Bank heeft toegezegd de door Consument gestelde schade te vergoeden. Klacht ongegrond; vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen waaronder een audiobestand:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de desgevraagd door de Bank aangeleverde aanvullende reactie en de reactie van Consument daarop.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt 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 uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaal- en spaarrekening aan.

2.2 Uit de administratie van de Bank blijkt dat de Bank op verzoek van Consument heeft uitgezocht of na diens opzegging van zijn autoverzekering (Interpolis) per 24 april 2019 al dan niet sprake is van premieachterstand. Verder volgt uit die administratie dat de Bank op twee verschillende dagen zowel per telefoon als per sms heeft geprobeerd Consument over het resultaat van dat onderzoek te informeren; één maandtermijn stond nog open. In de op 6 mei 2019 verstuurde sms heeft de Bank geschreven: *"Beste klant. Dit bericht is van de Rabobank. Wij hebben u vandaag voor de tweede keer geprobeerd te bellen naar aanleiding van uw verzekering Helaas konden wij u wederom niet bereiken. Wij zullen geen verdere pogingen doen om u te bereiken."* Consument heeft geen contact opgenomen met de Bank.

2.3 In de administratie van de Bank is over het door Consument met de Bank op 11 september 2019 gevoerde telefoongesprek genoteerd:
"Gesproken met: dhr. [naam Consument, toevoeging Commissie] *Klantvraag: loopt tegen premieachterstand aan waardoor hij geen andere verzekering af kan sluiten. heeft al diverse keren contact gehad maar komt er niet uit waar het nu in zit. of het ipo zorg is of aiep auto. Oplossing: eea nagezocht/gevraagd bij ipo. staat idd bedrag open van 190,91. blijkt dat meneer heeft gestorneerd en ipo overgemaakt waardoor er 1x nog teruggestort moet worden. dit heeft meneer nog niet gedaan. gaat dit meteen doen."* Consument heeft hierna de openstaande premie voldaan.

2.4 Uit de administratie van de Bank volgt dat de door Consument op 11 september 2019 aan de Bank doorgegeven adreswijziging is verwerkt.

2.5 Over het op 13 september 2019 door Consument met de Bank gevoerde telefoongesprek is in de administratie van de Bank vermeld:
"Gesproken met: Dhr. [naam Consument] *Klantvraag: Ik heb de achterstand betaald maar hoe komt nu de melding hiervan te vervallen? Oplossing: IPO gebeld de achterstand is ontstaan nadat mr. de polis opgezegd had en de premie van de opzegging verrekend is. Hierbij zijn 3 brieven naar de klant gestuurd om te betalen echter deze brieven zijn naar een oud adres van de klant gestuurd. (Het adres is nu wel aangepast bij ons) IPO geeft aan dat mr. een klacht dient te sturen naar allesineenpolis.klachten@interpolis.nl om na te laten gaan of ze de melding kunnen verwijderen voor mr.*(…)"

2.6 Consument heeft een van Interpolis afkomstige mail d.d. 16 september 2019 ingebracht, waarin is vermeld:
"Vandaag spraken wij elkaar over uw Autoverzekering. Ik stuur u een bevestiging van het verwijderen van de melding in het informatiesysteem.

De melding over het niet betalen van de verzekeringspremie in het informatiesysteem verwijderde ik

Doordat de Rabobank uw adreswijziging niet verwerkte stuurden wij de herinneringen naar het verkeerde adres. Mijn excuses daarvoor. U betaalde alsnog de openstaande premie. Bedankt voor uw medewerking (…)"

2.7 Consument heeft overgelegd een inleenovereenkomst inhoudende dat hij met ingang van 8 september 2019 tot 8 maart 2020 werkzaamheden tegen een bepaald tarief zou verrichten.

2.8 Consument heeft voorts een brief van zijn (voormalige) opdrachtgever ingebracht waarin vanwege onwettig verzuim de beëindiging van de inleenovereenkomst is bevestigd; in die brief d.d. 13 september 2019 is, voor zover relevant, geschreven:
"(…) Als reden geeft u op dat u problemen met de autoverzekering had, en hierdoor niet kon komen. (…)".

2.9 Consument heeft overgelegd een mailbericht van de Bank van 10 oktober 2019, waarin voor zover van belang is vermeld:
"(…)
Uw klacht
(…)
2. Het doorvoeren van de adreswijziging is niet goed gegaan bij ons.
3.Door het niet goed verwerken van de adreswijziging, heeft u diverse brieven van Interpolis niet ontvangen over de premie achterstand. Hierdoor is bij uw gegevens een notitie gekomen wegens wanbetaling waardoor u problemen had met een verzekering voor uw auto afsluiten. Dit had weer tot gevolg dat u inkomsten gemist heeft.
Mogelijke oplossingen
(…)
2. Het doorvoeren van de adreswijziging heb ik verder onderzocht. U was toen meerderjarig waardoor u zelf de adreswijziging aan ons moet doorgeven. Ik kan in uw klantbeeld niet zien dat we deze van u ontvangen hebben. Uw moeder kon dit sowieso niet voor u regelen. Wellicht dat hier de verwarring ontstaan is dat het adres voor u niet gewijzigd is. Ook hiervoor bied ik mijn excuses aan.
3. U meldt dat u gemiste inkomsten heeft. Om een goede beoordeling te kunnen maken, heb ik van u een rapport of bewijsstuk nodig waaruit dit blijkt. Dit mag u mij als bijlage meesturen in het antwoord op deze mail. Dan ga ik bekijken of we (een gedeelte van) de inkomsten kunnen vergoeden.
Hopelijk weet u op dit moment even voldoende. Ik wacht uw antwoord op mijn mail even af, eventueel samen met de gevraagde bewijsstukken. (…)".

2.10 Consument heeft een geluidsopname van het door zijn moeder met een medewerker van de Bank op 7 oktober 2019 gevoerd telefoongesprek overgelegd; in dit telefoongesprek is onder meer over de hiervoor onder 2.9 gedeeltelijk geciteerde mail alsmede over de klachten van Consument over de adreswijziging en over de schadevordering gesproken.

Deze medewerker heeft het hiervoor onder 2.9 geciteerde mailbericht geschreven.

2.11 Consument heeft overgelegd een door zijn moeder met de Bank gevoerd chatgesprek waarin is vermeld:
"(…) [moeder] *goedemorgen, kunt u voor mij nazien op welke datum jullie in 2018 mij en mijn kinderen* [naam] en [naam] *naar rabo westland verhuisd hebben.*
ik heb de verhuizing via post.nl doorgegeven
wil de datum graag hebben
(…)
[Bank] *ik kan geen adreswijziging terugvinden. Wat is uw huidige adres?*
[moeder] [huidig adres] *daarvoor* [vorig adres]
[Bank] *ik zie alleen een adreswijziging van 7-12-2017*
[moeder] *dat is hem*
[moeder] *voor ons alle drie toch*
[Bank] *wat zijn hun geboortedata?*
[moeder] [datum]
[datum]
[Bank] *ja voor hun beide is het ook gewijzigd*
[moeder] *dank je wel (…)"*

2.12 De Bank heeft uit haar administratie een overzicht van de contactmomenten uit het klantdossier van Consument over de periode 9 augustus 2017 tot en met 30 april 2019 overgelegd; in die periode is geen adreswijziging per 7 december 2017 of andere datum vermeld.

2.13 Met instemming van de moeder van Consument zijn door de Bank gegevens uit het klantdossier van de moeder overgelegd. Uit dit klantdossier volgt dat moeder telefonisch op 7 november 2017 haar verhuisbericht heeft doorgegeven. In het klantdossier van moeder is 7 december 2017 als 'plandatum' vermeld; die datum wordt door het systeem van de Bank automatisch op één maand na de startdatum gezet.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem € 28.000,- en de wettelijke rente daarover vanaf 12 september 2019 zal betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. De Bank heeft in eerste instantie erkend schadeplichtig te zijn en toegezegd die schade (gedeeltelijk) te vergoeden. Op onterechte gronden is nadien door de Bank geweigerd de schadevordering te betalen. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd.

3.3 Consument heeft toegelicht dat het hem vanwege persoonlijke omstandigheden veel moeite heeft gekost om werk te vinden. Consument heeft verder laten weten dat hij voor dat werk een auto heeft moeten kopen omdat de werkklus niet met het openbaar vervoer was te bereiken. Vanwege het niet tijdig kunnen afsluiten van een autoverzekering kon hij niet naar zijn werk en is hij de opdracht kwijtgeraakt.

3.4 Het niet op tijd kunnen afsluiten van een autoverzekering is de Bank te verwijten. Om te beginnen houdt dit alles verband met het door de Bank niet verwerken van een in 2017 doorgegeven adreswijziging. Consument heeft hiervoor bewijs geleverd in de vorm van het hiervoor 2.11 geciteerde chatgesprek tussen zijn moeder en de Bank. De adreswijziging is zowel tijdens een bezoek aan een lokaal bankkantoor op 17 december 2017 dan wel 7 december 2017 doorgegeven als daarna via PostNL.

3.5 Consument is van mening dat de bankadministratie niet deugt. Consument heeft daarbij het vermoeden uitgesproken dat de Bank er contactmomenten uit heeft verwijderd. In dit verband is door Consument gewezen op het tussen zijn moeder en de Bank gevoerde chatgesprek, zoals hiervoor onder 2.11 is geciteerd. Consument is van mening dat hiermee vaststaat dat zijn adreswijziging in 2017 is doorgegeven; de precieze datum en/of dit door middel van een bezoek aan de Bank dan wel schriftelijk is gebeurd, is volgens Consument van ondergeschikt belang.

3.6 Ook Interpolis is van mening dat de Bank een fout heeft gemaakt met het niet doorvoeren van de adreswijziging, aldus Consument; zie hiervoor de onder 2.6 geciteerde mail. De verstuurde betalingsherinneringen zijn naar het oude adres verstuurd en niet door Consument ontvangen. Consument is van mening dat de Bank via de gemeente zijn actuele adres had kunnen en moeten opvragen. Om vergissingen te voorkomen heeft Consument op advies van de Bank op 11 september 2019 zijn adreswijziging via de app doorgegeven.

3.7 Dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten volgt ook uit het feit dat de Bank Consument na diens opzegging van de autoverzekering in april 2019 verkeerde informatie heeft verstrekt. De Bank heeft toen, ten onrechte, verteld dat er geen betalings-achterstand was. Vanwege de betalingsachterstand is het aanvragen van een nieuwe verzekering moeizaam verlopen. Door de nieuwe verzekeraar is namelijk als voorwaarde voor het afsluiten van de verzekering gesteld dat de wanbetalingsmelding is verwijderd.

Ondanks dat Consument is verteld dat het weghalen van de wanbetalingsmelding 'vandaag geregeld zou zijn' heeft dit meer dan een week geduurd. Consument is daardoor zijn opdracht kwijt geraakt.

3.8 Nadat Consument zijn klacht bij de Bank had ingediend, is door een medewerker van de Bank meer dan eens toegezegd dat zijn schade (gedeeltelijk) zal worden vergoed. Consument wijst in dit verband op de onder 2.9 geciteerde delen uit een mailbericht van de Bank en op het geluidsfragment dat is overgelegd, zie hiervoor onder 2.10. Consument is daarnaast van mening dat hiermee ook vaststaat dat de Bank de door haar gemaakte fout ter zake het doorvoeren van de adreswijziging heeft erkend.

Verweer Bank

3.9 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient te oordelen over twee vragen. De eerste vraag is of Consument heeft kunnen aantonen dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar is tekortgeschoten. De tweede vraag is of de Bank heeft toegezegd de door Consument gevorderde schade (al dan niet gedeeltelijk) te voldoen. De Commissie overweegt als volgt.

Bankadministratie

4.2 Als hoofdregel heeft te gelden dat de administratie van de Bank, behoudens aan te leveren tegenbewijs, tot volledig bewijs strekt. Omdat Consument heeft gesteld dat de door de Bank aangeleverde administratie niet klopt en/of is gemanipuleerd dient Consument dus bewijs van zijn stelling aan te leveren. De Commissie is van oordeel dat Consument hierin niet is geslaagd met als gevolg dat reeds hierom zijn vordering moet worden afgewezen. Hieronder wordt dit oordeel toegelicht.

4.3 Consument heeft zijn stelling onderbouwd door middel van het overleggen van een met een medewerker van de Bank gevoerd chatgesprek, zoals dat hiervoor onder 2.11 is geciteerd. Omdat dit chatgesprek door de moeder van Consument is gevoerd heeft de Bank met instemming van de moeder en op verzoek van de Commissie gegevens uit haar klantdossier overgelegd. Uit het klantdossier van de moeder volgt dat de op 7 november 2017 doorgegeven adreswijziging op haarzelf betrekking heeft en (anders dan door Consument is gesteld) niet door middel van een bezoek aan de Bank maar telefonisch is doorgegeven. Verder is in het klantdossier van de moeder de in het chatgesprek genoemde datum van 7 december 2017 ("plandatum") verwerkt. De Bank heeft toegelicht dat die plandatum door het systeem automatisch op één maand na de uitvoeringsdatum van 7 november 2017 wordt gezet.

Mogelijkerwijs is door de medewerker die datum als uitvoeringsdatum gezien en daarom genoemd, aldus de Bank. Gelet op het voorgaande is uit de administratie die aan het chatgesprek ten grondslag ligt niet op te maken dat door de moeder ten behoeve van Consument op 7 december 2017 of op 17 december 2017 met een bezoek aan de Bank een adreswijziging is doorgegeven. Verder is de Commissie van oordeel dat uit het in overweging 2.11 geciteerde chatgesprek niet meer en niet minder volgt dan dat het adres van Consument is gewijzigd; uit die chat volgt niet dat dit is gebeurd naar aanleiding van een bericht van zijn moeder in december 2017.

4.4 Voorts heeft Consument zijn stelling dat door of namens hem via PostNL een adreswijziging onder meer bestemd voor de Bank is doorgegeven, herhaald. Uit de administratie van de Bank volgt niet dat een adreswijziging door of namens Consument via PostNL is ontvangen. Nu de Bank de ontvangst weerspreekt en Consument het bewijs daarvan niet levert, moet ervan uitgegaan worden dat gesteld poststuk de Bank niet heeft bereikt.

4.5 Anders dan Consument heeft aangevoerd rust op de Bank niet de verplichting via de gemeentelijke basisadministratie zijn adres te achterhalen. Een dergelijke verplichting gaat alleen op voor de zorgverzekering en daarvan is in dit geval geen sprake.

4.6 Uit het klantdossier van Consument zelf blijkt, tot slot, dat in de periode augustus 2017/ april 2019 geen adreswijziging is verwerkt; geen wijziging naar aanleiding van een bezoek aan de Bank in 2017 en ook niet daarna schriftelijk in 2018. Dat de Bankadministratie niet klopt of is gemanipuleerd, is niet komen vast te staan.

Interpolis

4.7 Uit de overgelegde mail van Interpolis is op te maken dat het Consument is geweest die Interpolis heeft verteld dat de Bank een adreswijziging niet heeft doorgevoerd. Hierin is niet te lezen dat Interpolis van mening is dat de Bank een fout heeft gemaakt. Zoals hiervoor onder 4.3 tot en met 4.5 is overwogen, biedt de administratie van de Bank hiervoor ook geen steun.

4.8 Wat het verwijt van Consument over de dienstverlening van de Bank rond de autoverzekering betreft, wordt het volgende overwogen. Dat door de Bank in mei 2019 verkeerde informatie is verstrekt, is niet gebleken. Uit de administratie van de Bank volgt dat na onderzoek begin mei 2019 is vastgesteld dat een maandpremie open stond en de Bank Consument hierover wilde informeren, zie hiervoor onder 2.2. Consument heeft op de verzoeken van de Bank om contact op te nemen, niet gereageerd.

4.9 Het in dit verband richting de Bank geuite verwijt over de naar het verkeerde adres verstuurde aanmaningen, kan gelet op hetgeen hiervoor over het doorgeven van de adreswijziging is overwogen, niet slagen. Hiernaast is ook niet komen vast te staan dat door toedoen van de Bank het verwijderen van de wanbetalingssignalering veel tijd heeft gekost en daardoor het niet meer lukte om op tijd een autoverzekering af te sluiten. Uit de administratie van de Bank is namelijk af te leiden dat Consument niet vóór zijn eerste werkdag op 8 september 2019 met de Bank contact heeft opgenomen; Consument heeft dit op 11 september 2019 gedaan.

Afhankelijkheid eigen vervoer

4.10 Los hiervan is door de Bank betwist dat Consument voor zijn werk afhankelijk was van eigen vervoer en op geen enkele andere manier zijn werk kon bereiken. De Bank heeft daarbij gewezen op hetgeen daarover door Consument in zijn repliek is geschreven: "(…) *Ik heb daarop gelijk mijn opdrachtgever gebeld nog voordat ik moest beginnen. Om door te geven dat ik een probleem had met vervoer. Door verzekeringsproblemen. Mijn opdrachtgever had omdat ik in de avond zou werken ook vervangend vervoer. (…)".*

Toezegging Bank

4.11 Over de stelling van Consument dat de Bank heeft toegezegd de door hem geleden schade al dan niet gedeeltelijk te vergoeden, wordt het volgende overwogen. Consument heeft om deze stelling te onderbouwen een mailbericht van de Bank (zie hiervoor onder 2.9) en een geluidsfragment van een gevoerd telefoongesprek overgelegd. Alhoewel de Bank in het mailbericht uitdrukkelijk heeft weersproken een fout te hebben gemaakt, wordt Consument uitgenodigd inzicht in zijn schadevordering te geven. Een toezegging de schade te vergoeden is hierin niet te lezen. Ook in het overgelegde geluidsfragment is door de Bank geen toezegging tot vergoeding van de schade gedaan. Tijdens dit gesprek is wat de gestelde schade betreft Consument gevraagd om die te onderbouwen.

Conclusie

4.12 De conclusie van dit alles luidt dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en zijn daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.