Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 14
d.d. 1 februari 2010
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en mr. W.F.C. Baars)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht met bijlagen van Consument van 2 november 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 14 augustus 2009;
- de repliek van Consument zoals ontvangen op 21 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 oktober 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 8 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

2.1 De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
In 2005 heeft Consument een spaarrekening bij Aangeslotene geopend waarop hij 3% rente over zijn ingelegde spaargeld genereerde. In datzelfde jaar ontving Consument een flyer van Aangeslotene waarin melding werd gemaakt van een andere spaarrekening van Aangeslotene en waarop een rentepercentage van 3.7 over het ingelegde bedrag werd geboden. Consument heeft vervolgens een dergelijke rekening geopend en zijn spaargeld overgeheveld naar deze nieuwe spaarrekening.

2.2 Teneinde een hogere rente te genereren heeft Consument in 2008 zijn spaargeld overgemaakt naar een andere spaarrekening van Aangeslotene waarop een rentepercentage van 4.5 van toepassing was. Conform de hierover opgenomen bepaling in de vigerende algemene voorwaarden heeft Aangeslotene een boete-rente van 2% over het opgenomen bedrag in rekening gebracht. Consument kan zich daarmee niet verenigen.

3 Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene de in rekening gebrachte boeterente van 2% over het opgenomen spaarbedrag ad € 2.004,56.

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

De desbetreffende spaarrekening is telefonisch afgesloten. De algemene voorwaarden zijn niet aan Consument overhandigd en/of toegelicht. Ook heeft Consument geen openingsformulier ontvangen en/of ingevuld.

3.3 Consument erkent in een flyer over onderhavige spaarrekening te hebben gelezen dat hij 'tegen een vergoeding bij zijn spaargeld kon'. Hier stond echter geen specificatie van de vergoeding genoemd. Consument heeft deze zinsnede niet opgevat als een vergoeding van 2% over het opgenomen bedrag hetgeen in casu neerkwam op 2% van de totale spaarsom.

3.4 Aangezien het rentepercentage van 3.7 geen vast percentage betrof en dit percentage sinds 2005 flink gedaald is, acht Consument een boete van 2% over het opgenomen bedrag niet redelijk.

3.5 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
Alle algemene voorwaarden die van toepassing zijn op onderhavige bankrekening zijn aan Consument bij het openen van de rekening ter hand gesteld.

3.6 Op grond van artikel 5 van de productvoorwaarden behorende bij de desbetreffende spaarrekening was Aangeslotene gerechtigd om een boeterente van 2% over het opgenomen bedrag in rekening te brengen.

3.7 Voorts verwijst Aangeslotene naar een vonnis van de rechtbank X de dato 15 juli 2009 waarin zij, in een vergelijkbare zaak, in het gelijk werd gesteld.

3.8 Ter zitting licht Aangeslotene toe dat het vast beleid is dat een Consument dient te tekenen voor het openen van een spaarrekening. Alle spaarrekeningen worden ten kantore van Aangeslotene geopend. Er heeft dan ook ongetwijfeld een gesprek tussen Consument en Aangeslotene plaatsgevonden alvorens de desbetreffende spaarrekening is geopend.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat ingevolge artikel 5 van de vigerende productvoorwaarden van de betreffende spaarrekening, bij opname van het spaartegoed een boeterente van 2% is verschuldigd over het opgenomen bedrag. De Commissie constateert evenwel ook dat Aangeslotene niet heeft kunnen aantonen dat de productvoorwaarden waarin de onderwerpelijke boeterente staat omschreven, ten tijde van het openen van de spaarrekening aan Consument zijn overhandigd. Een en ander laat onverlet dat Consument op de hoogte was van het feit dat er enige vergoeding bij opname van zijn spaargeld verschuldigd zou zijn. Bedoelde informatie is immers opgenomen in de aan Consument verschafte flyer en in een aan klager gerichte brief van Aangeslotene van juli 2005. De Commissie is echter van oordeel dat de door Aangeslotene in de flyer gebezigde formulering inhoudende dat men 'tegen een vergoeding bij zijn geld kan", onvoldoende is gespecificeerd als het gaat om de omvang van de verschuldigde vergoeding en daarmee onzorgvuldig kan worden geacht. Het was onvoldoende helder voor Consument dat er sprake was van een vergoeding in de zin van een boetepercentage over de opgenomen spaarsom. Consument mocht er evenwel niet vanuit gaan dat hij zonder kosten zijn geld kon opnemen,

aangezien hij op de hoogte was van het feit dat er enige vergoeding verschuldigd was.

4.2 Gezien voornoemde omstandigheden acht de Commissie het redelijk en billijk dat Aangeslotene en Consument beiden een evenredig deel, zegge 50% van de boete dragen. Het voorgaande moet tot de conclusie leiden dat Aangeslotene een bedrag van € 1.002,28 aan Consument dient te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat:
Aangeslotene aan Consument dient te vergoeden een bedrag van € 1.002,28 (zijnde 50% van de in rekening gebrachte boeterente) alsmede de eigen bijdrage van Consument voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag € 50,-. Betaling dient te geschieden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies.