KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-121 d.d. 16 april 2012
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat het Aangeslotene op basis van de tussen partijen gevoerde correspondentie duidelijk had moeten zijn dat Consument niet de bedoeling had dat de depots zouden worden beëindigd. Door beëindiging van de depots heeft Aangeslotene de opdracht van Consument dan ook niet correct uitgevoerd. Dat brengt met zich mee dat Aangeslotene tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument en aansprakelijk is voor de daardoor veroorzaakte schade. Omdat correctie van de opdracht niet mogelijk is wijst de Commissie de - niet betwiste - schadevordering toe.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 17 februari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Wijlen de moeder van Consument hield vier rekeningen (1, 2, 3 en 4) aan bij Aangeslotene. De laatste twee rekeningen waren geopend ten behoeve van twee depots, die door Aangeslotene werden geadministreerd onder de nummers 5-004 en 6-005.

Bij brief van 17 juli 2010 heeft Consument Aangeslotene op de hoogte gesteld van het overlijden van haar moeder en medegedeeld: *"Het ligt in onze bedoeling deze twee depots gewoon volgens plan uit te laten lopen en willen graag horen of en hoe dit mogelijk is."*

Bij brief van 22 juli 2010 heeft Aangeslotene medegedeeld dat de tenaamstelling van de lopende rekeningen is aangepast in "Erven van mevrouw [X]". Daarnaast heeft

Aangeslotene het volgende medegedeeld: *"Wat betreft de twee depots. Deze kunnen inderdaad volgens plan uitlopen."*
Bij brief van 5 september 2010 heeft Consument Aangeslotene - onder verwijzing naar haar brief van 17 juli 2010 - verzocht het contactadres, de tenaamstelling en de tegenrekening van de depots te wijzigen. Consument schreef : *"De tenaamstelling van de depots kan ook veranderd worden en gelijk gemaakt worden aan de tenaamstelling van de rekeningen. (…) Zodra dit gebeurd is kunnen de volgende rekeningen worden opgeheven: 1, 2, 3 en 4. Eventueel saldi kunnen worden overgemaakt naar bovengenoemd rekeningnummer 7."*
Hierop is Aangeslotene op 21 september 2010 tot beëindiging en uitkering van de depots overgegaan. Het contactadres heeft zij niet gewijzigd en ook de rekeningen werden niet opgeheven. Consument heeft, omdat dit niet overeenkomstig haar verzoek was, de uitkeringen op 25 september 2010 teruggestort naar Aangeslotene. Aangeslotene heeft de bedragen op de rekening met nummer 2 gestald.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld de opheffing van de depots terug te draaien, althans de door de opheffing veroorzaakte schade, door haar begroot op een bedrag van ten minste € 6.315,59, te vergoeden.
De Commissie verstaat tevens dat Consument - op grond van de bestaande rekeningen met nummers 1 en 2 - alle informatie vordert die een klant in het normale verkeer met betrekking tot dergelijke overeenkomsten dient te verkrijgen.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene wanprestatie jegens haar heeft gepleegd omdat zij ten onrechte tot opheffing en uitkering van de depots met nummers 5-004 en 6-005 is overgegaan zonder dat hiertoe opdracht was gegeven.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geschil of Aangeslotene conform opdracht van Consument heeft gehandeld door de twee depots te beëindigen.

4.2 De Commissie overweegt als volgt. Vast staat dat Consument op 17 juli 2010 aan Aangeslotene heeft bericht dat het haar bedoeling was de twee depots volgens plan te laten uitlopen. Vast staat ook dat Aangeslotene op 22 juli 2010 heeft bevestigd dat de twee depots volgens plan konden uitlopen, en dat Consument bij brief van 5 september 2010 opdracht heeft gegeven tot opheffing van de vier lopende rekeningen.

4.3 Anders dan Aangeslotene stelt is het voor de Commissie op basis van deze correspondentie duidelijk dat Consument niet de bedoeling had dat de depots zouden worden beëindigd. De opdracht van Consument is dan ook niet correct uitgevoerd. En

dat niet alleen wat betreft de depots: de gevraagde opheffing van de rekeningen en wijziging van het contactadres hebben vele maanden op zich laten wachten. Dit brengt met zich dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen en aansprakelijk is voor de daardoor veroorzaakte schade.

4.4 Vervolgens dient beoordeeld te worden welke schade Consument hierdoor heeft geleden. Aangeslotene heeft betoogd dat het herstellen van de depots niet mogelijk is, wat door Consument niet is weersproken. Daarom dient de Commissie een schadebedrag te bepalen. Gelet op hetgeen ter zitting tussen partijen is uitgewisseld stelt de Commissie de schade – zoals door Consument berekend en door Aangeslotene niet betwist – vast op € 6.315,59. Bovendien dient Aangeslotene Consument op grond van de bestaande rekeningen met nummers 1 en 2 alle gebruikelijke informatie te verschaffen die noodzakelijk is om volledig inzicht te verkrijgen in deze rekeningen.

4.5 Omdat Consument in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken aan Consument een bedrag van € 6.315,59 vergoedt, te vermeerderen met het bedrag van € 50,-, betaald door Consument als eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil. Bovendien dient Aangeslotene aan Consument de informatie te verschaffen als uiteengezet onder overweging 3.4.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.