Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-364
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De VolksBank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 24 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Bank heeft het storten van cash geld aan het GWK uitbesteed; daartoe is zij bevoegd. Of de storing eerder dit jaar bij GWK tot aansprakelijkheid van de Bank kan leiden is op basis van het dossier niet vast te stellen. Nader onderzoek hiertoe is niet nodig; Consument heeft geen schade gevorderd en kennelijk niet geleden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier en nadien gevoerde correspondentie;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank en wilde op een gegeven moment cash (papier)geld op die rekening storten.

2.2 Consument heeft uitgezocht dat de Bank deze dienst voor particulieren kosteloos via het GWK aanbiedt.

2.3 Consument heeft een aantal keren (in januari jl. en in februari jl.) moeten ervaren dat vanwege een hardnekkige computerstoring bij het GWK geen geld gestort kon worden; eerst in februari jl. is dit hem gelukt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar bancaire verplichtingen en haar klanten serieus neemt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument vraagt zich af of de Bank wettelijk verplicht is klanten de mogelijkheid te bieden om cash geld op hun rekening te storten. In het geval deze verplichting bestaat stelt Consument de vraag of de Bank zich van deze verplichting ontheven mag achten als zij die dienst aan een derde partij uitbesteedt en dan met name in het geval die derde partij voor een langere tijd niet in staat is de meergenoemde dienst uit te voeren.

3.3 Over de klachtbehandeling in algemene zin merkt Consument op dat hij zich ergerde aan de wijze waarop de Bank hem bejegende.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Sinds juli 2009 is door de Bank het storten van cash geld op de bij haar aangehouden betaalrekeningen aan derden uitbesteed; thans aan het GWK.

4.2 Over de storing eerder dit jaar bij het GWK is door de Bank opgemerkt dat het storten van geld inderdaad tijdelijk niet mogelijk was; vanaf medio februari jl. kon dit weer wel.

4.3 De Commissie stelt vast dat de Bank om een specifiek onderdeel van haar dienst-verlening uit te voeren, gebruik maakt van het GWK. Zoals is bepaald in artikel 6:76 van het Burgerlijk Wetboek is de Bank voor het handelen van haar hulppersoon, het GWK, en daaruit voortvloeiende mogelijk tekortkomingen aansprakelijk.

4.4 In dit geval stokte de dienstverlening bij GWK vanwege een storing. De achtergrond daarvan laat zich niet op basis van het dossier vaststellen. Dit heeft als gevolg dat niet is vast te stellen of er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van GWK die de Bank is toe te rekenen. Ook laat zich niet vast stellen of de tekortkoming niet aan GWK en daarmee de Bank kan worden toegerekend omdat bijvoorbeeld sprake is geweest van een overmachtssituatie.

Hoe dit ook zij, verder onderzoek hiernaar wordt in het kader van deze procedure niet nodig geacht omdat Consument geen schade heeft gevorderd en kennelijk ook niet heeft geleden. Tevens wordt daarbij betrokken de aard van de klacht die met name gericht is op het verkrijgen van informatie over de rechten en verplichtingen van de Bank jegens haar klanten.

4.5 Consument heeft bij de uitvoering van de dienstverlening namens de Bank ongemak ervaren. Consument heeft onder meer 2 keer tevergeefs het GWK bezocht. Na de eerste keer heeft Consument hierover zijn beklag gedaan bij de Bank. Consument is ontstemd over de manier waarop de Bank in de (interne) klachtprocedure heeft gereageerd; zijn vragen zijn zijns inziens niet beantwoord.

4.6 Wat de hiervoor onder 3.2 vermelde vragen betreft, overweegt de Commissie als volgt. Los van het feit dat de Bank haar klanten de mogelijkheid biedt via GWK cash geld op de bij haar aangehouden betaalrekeningen te storten, is zij hiertoe wettelijk niet verplicht. Over de aansprakelijkheid van de Bank voor het handelen van GWK wordt volstaan met een verwijzing naar hetgeen daarover onder 4.3 en 4.4 is overwogen.

4.7 De Bank heeft in de onderhavige procedure de achtergrond van haar beleid nader toegelicht en excuses aangeboden voor het feit dat de klacht in eerste instantie onvoldoende was begrepen. Tot meer of iets anders kan de Bank gegeven de feiten en omstandigheden van het geval niet worden gehouden; niet is komen vast te staan dat de Bank in dit geval aangespoord moet worden haar bancaire dienstverlening en haar klanten serieus te nemen. De Commissie neemt overigens waar dat de Bank Consument vanuit coulance tegemoet wilde komen maar dat Consument dat aanbod om hem moverende redenen niet accepteerde. Dit laatste is uiteraard aan Consument.

4.8 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen dient te conclusie te luiden dat de klacht als ongegrond moet worden beschouwd en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.