Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-112 d.d. 11 april 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument houdt sinds 1977 een betaalrekening bij de bank aan. In 2001 vertoont de rekening een ongeoorloofde debetstand, waarna de bank de rekening opheft. De Commissie is van oordeel dat de bank zich op het standpunt mag stellen dat de rekening een negatief saldo vertoonde en dat de rekening daarom is opgeheven. Daarnaast is Consument te laat met klagen (6:89 Bw) en is er sprake van verjaring. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 van Consument, ontvangen op 27 april 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek en aanvullende repliek van Consument;
- de dupliek en aanvullende dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt sinds 1977 een privérekening met rekeningnummer 0 (hierna: de rekening) aan bij Aangeslotene.

3.2. Uit het rekeningafschrift met volgnummer 7 van april 2001 blijkt dat het saldo van de rekening op 26 april 2001 € 5,07 (*ƒ* 11,17) negatief was. Uit het rekeningafschrift met volgnummer 10 van november 2001 blijkt dat er op 30 augustus 2001 sprake was van een negatief saldo van €10,74 (*ƒ* 23,67) en dat de rekening in opheffing is gebracht per 31 oktober 2001. Consument heeft zich in 2002 bij Aangeslotene beklaagd over de opheffing van de rekening. Daarop heeft Aangeslotene toegezegd een mutatie-overzicht te zullen sturen. Consument stelt dat hij dit overzicht niet heeft ontvangen.

3.3. Per brief van 8 juli 2011 heeft Consument zich wederom bij Aangeslotene beklaagd over de opheffing van de rekening.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot heropening van de rekening.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de rekening geen ongeoorloofde debetstand heeft gehad. De debetstand is veroorzaakt door een aantal ten onrechte uitgevoerde automatische incasso-opdrachten ten gunste van een loterij. Daarnaast heeft Aangeslotene nagelaten om Consument duidelijk te informeren over de reden achter de opheffing van de rekening.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Allereerst merkt de Commissie op dat het lange tijdsverloop tussen enerzijds het moment van de opheffing van de rekening in 2001 en de correspondentie daarover in 2002, en anderzijds het indienen van de klacht bij Aangeslotene in 2011ertoe heeft geleid dat Aangeslotene slechts beperkte informatie over de rekening tot haar beschikking heeft en dat de destijds aanwezige omstandigheden niet meer in detail kunnen worden gereconstrueerd. Ook heeft de Commissie vastgesteld dat Consument niet beschikt over een aaneensluitende reeks van rekeningafschriften.

5.2. Uit de door partijen overlegde stukken en hetgeen ter zitting is gebleken, kan het volgende worden opgemaakt. Tussen partijen staat vast dat Aangeslotene per 31 oktober 2001de rekening van Consument heeft opgeheven omdat de rekening gedurende een langere tijd een, volgens Aangeslotene ongeoorloofde, debetstand vertoonde. Uit de stukken kan voorts worden opgemaakt dat Consument zich in 2002 bij Aangeslotene heeft beklaagd over de opheffing van de rekening. In reactie hierop heeft Aangeslotene te kennen gegeven een mutatieoverzicht aan Consument te zullen toesturen. Consument stelt dit mutatieoverzicht nooit hebben ontvangen. Nadat er in 2002 contact is geweest tussen Consument en Aangeslotene over de opheffing van de rekening, heeft Consument, na een zeer lange periode van stilte, pas medio 2011 weer contact met Aangeslotene opgenomen in verband met de opheffing van de rekening.

5.3. Naar de Commissie begrijpt, stelt Consument zich op het standpunt dat de ongeoorloofde debetstand op de rekening is veroorzaakt door een aantal ten onrechte uitgevoerde automatische incasso-opdrachten ten gunste van een loterij. Consument stelt dat hij bij brief van 31 mei 1999 Aangeslotene heeft verzocht de incasso's ten gunste van de loterij te beëindigen. Volgens Consument zou uit de beschikbare rekeningafschriften blijken dat Aangeslotene zijn verzoek aanvankelijk heeft uitgevoerd, maar dat later de incasso's zonder toestemming van Consument weer zijn hervat.

5.4. Tussen Consument en Aangeslotene is in 2002 contact geweest. Daarbij heeft Consument tegen het opheffen van de rekening geprotesteerd en heeft hij gevraagd om een mutatieoverzicht. Dit overzicht stelt Consument niet te hebben ontvangen. Pas in 2011 heeft Consument zich weer met een klacht tot Aangeslotene gewend. Consument meent dat het tijdsverloop voor rekening komt van Aangeslotene, nu deze in gebreke is gebleven het mutatieoverzicht op te sturen.

5.5. De Commissie kan Consument in dit betoog niet volgen. Indien Consument, na zijn verzoek in 2002, geen mutatieoverzicht zou hebben ontvangen, had het op zijn weg gelegen daarover na verloop van enige tijd navraag te doen bij Aangeslotene. Door dat na te laten, en zich pas in 2011 weer tot Aangeslotene te wenden, heeft Consument zoveel tijd laten verstrijken dat hij nu niet meer met succes kan klagen over het niet-versturen van het mutatieoverzicht, het opheffen van de rekening of over de op de rekening uitgevoerde incasso-opdrachten. Er is onder deze omstandigheden, waarbij ook belangrijk bewijsmateriaal inmiddels verloren is gegaan, geen sprake van tijdig protest in de zin van art. 6:89 BW en de Algemene Bankvoorwaarden. Bovendien heeft het lange stilzitten van Consument ertoe geleid dat een eventuele vordering van Consument op Aangeslotene is verjaard.

5.6. De Commissie merkt ten overvloede nog op dat Consument ter zitting heeft medegedeeld dat de incasso-opdrachten onvoldoende zouden zijn geweest om tot een negatief saldo te komen. Er moeten dus andere transacties op de rekening hebben plaatsgevonden. Bij gebreke van stukken die inzicht in het rekeningverloop verschaffen, kan de Consument echter niet aantonen dat er ten onrechte afboekingen hebben plaatsgevonden. Het ontbreken van deze stukken dient, door het hiervoor besproken tijdsverloop, voor rekening van Consument te komen.

5.7. Consument heeft nog gesteld dat Aangeslotene hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de reden voor de opheffing van de rekening. De Commissie is van oordeel dat ook voor deze stelling van Consument onvoldoende bewijs valt te putten uit de stukken.

5.8. Uit het voorgaande volgt dat Consument niet (meer) met succes kan betogen dat van zijn rekening ten onrechte gelden zijn afgeboekt en dat zijn rekening ten onrechte is opgeheven. Daarbij komt dat een eventuele vordering van Consument is verjaard. De vordering van Consument zal dan ook moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.