Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-555
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. De Bank heeft een incassoblokkade op deze betaalrekening te laat verwijderd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij hierdoor vermogensschade en immateriële schade heeft geleden. De Commissie is van oordeel dat weliswaar is komen vast te staan dat de Bank een fout heeft gemaakt door de incassoblokkade niet op tijd te verwijderen, maar dat de schade die daaruit voor Consument is voortgevloeid niet toewijsbaar is. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 23 april 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de door Consument ingediende reactie op het verweer (de repliek);
- de laatste reactie van de Bank (de dupliek).

1.2 De Commissie stelt vast dat de Klacht van Consument aanleiding heeft gegeven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling als bedoeld in artikel 20 van haar Reglement mogelijk was, maar dat de bemiddeling is beëindigd zonder dat overeenstemming tussen partijen is bereikt. De voortgezette behandeling van de Klacht is gericht op het doen van een uitspraak door de Commissie.

1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

1.4 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 een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank. Op de Betaalrekening is een kredietlimiet van € 1.000,- voor 'rood staan' van toepassing.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn van toepassing de Algemene voorwaarden betalen en online diensten van 1 april 2019 (hierna: de Voorwaarden). In artikel 2 van hoofdstuk 8 van de Voorwaarden staat voor zover relevant:

*"(…) **Wanneer mogen wij weigeren een betaalopdracht uit te voeren?***
Wij hebben het recht de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren als:

a. op de rekening onvoldoende geld staat of als er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening. Of als wij een bedrag op de rekening hebben gereserveerd voor de uitvoering van andere betaalopdrachten en er hierdoor onvoldoende geld op de rekening staat of kredietruimte is om de betaalopdracht volledig uit te voeren
b. een limiet die voor u geldt onvoldoende ruimte biedt
c. (…)"

In artikel 40 van hoofdstuk 9 van de Voorwaarden staat voor zover relevant:

*"(…) **Terugboeken incassobetaling door de bank***

1. Wij kunnen een uitgevoerde incassobetaling ook terugboeken naar uw rekening. Als wij een incassobetaling terugboeken wordt het eerder van uw rekening afgeboekte bedrag weer naar uw rekening teruggeboekt. Wij mogen dit doen als wij mogen weigeren een betaalopdracht uit te voeren. De redenen om een betaalopdracht te weigeren, staan in artikel 2 van hoofdstuk 8.
2. Als wij een incassobetaling terugboeken, kunt u dat zien op de rekeningafschriften en/of via een online dienst.
3. (…)"

In artikel 41 van hoofdstuk 9 van de Voorwaarden staat voor zover relevant:

*"(…) **Aanbrengen algehele incassoblokkade door de bank***
In bepaalde situaties mogen wij zelf een algehele incassoblokkade voor alle incassobetalingen van alle incassanten op uw rekening aanbrengen. Wij mogen zo'n algehele incassoblokkade alleen aanbrengen als er sprake is van een weigeringsgrond als beschreven in artikel 2 van hoofdstuk 8. (…)"

2.3 Op 27 juni 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Op dit moment staat uw betaalrekening meer rood dan de kredietlimiet die wij met u hebben afgesproken. Dit noemen wij een overschrijding. De overschrijding is nu € 631,69. (…)

Wij vragen u vriendelijk om vóór 29 juli 2019 te zorgen dat uw rekening niet meer rood staat dan de met u afgesproken kredietlimiet. (…)"

2.4 Op 29 juli 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Eerder lieten wij u weten dat u meer rood staat op uw betaalrekening met IBAN/rekeningnummer [nummer Betaalrekening] dan de kredietlimiet die wij met u hebben afgesproken. Wij hebben u gevraagd deze overschrijding terug te betalen. U heeft dit nog niet gedaan. Op dit moment is de overschrijding € 1.330,87. (…)

U moet ervoor zorgen, dat uw rekening vóór 26 augustus 2019 niet meer rood staat dan de kredietlimiet die wij met u hebben afgesproken. (…)"

2.5 Op 19 augustus 2019 heeft de Bank een incassoblokkade (hierna: de Incassoblokkade) op de Betaalrekening aangebracht.

2.6 Op 2 september 2019 is een bedrag van € 11.000,- op de Betaalrekening bijgeschreven. Daardoor is een positief saldo op de Betaalrekening ontstaan.

2.7 Op 21 januari 2020 heeft Consument aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Ondanks het feit dat ik sinds begin september weer over voldoende saldo beschik, zijn alle automatische incasso 's nog steeds stopgezet. (…)"

2.8 Op 23 januari 2020 heeft Consument aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Als aanvulling op onderstaande e-mail heb ik zojuist twee dagvaardingen ontvangen wegens niet betalen. Ook Interpolis verzoekt mij om te betalen, anders sturen zij ook een incassobedrijf.

Er staat aantoonbaar voldoende geld op mijn rekening. Ik laat het er nu op aankomen, zal alle partijen verzoeken om ook de Rabobank op te nemen. (…)"

2.9 Op 30 januari 2020 heeft de Bank de Incassoblokkade van de Betaalrekening verwijderd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om hem een schadevergoeding van € 30.000,- te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Doordat de Bank de Incassoblokkade te laat van de Betaalrekening heeft verwijderd, heeft Consument betalingsachterstanden gekregen. Daardoor heeft Consument schade geleden, die door de Bank vergoed moet worden.

Ten eerste heeft Consumenten 43 uren aan de onderhavige klachtprocedure besteed. Consument is zelfstandig ondernemer en hanteert een uurtarief van € 100,-. Daarmee bedraagt zijn schade in dit verband € 4.300,-.

Ten tweede heeft Consument € 25.000,- aan immateriële schade geleden. Als gevolg van de Incassoblokkade zijn er in de periode september 2019 tot en met januari 2020 bij diverse instanties betalingsachterstanden ontstaan. In verband daarmee zijn de persoonsgegevens van Consument bij het Bureau Krediet Registratie geregistreerd. Als gevolg daarvan zijn recente aanvragen voor een 'groeifinanciering' voor medische ICT-producten en -diensten en een creditcard afgewezen en heeft Consument reputatieschade geleden. Consument heeft zijn schade in dit verband op € 25.000,- becijferd.

Ten derde heeft Consument € 700,- aan schade geleden wegens deurwaarderskosten en rente die hij aan schuldeisers heeft moeten betalen. Als de Bank de Incassoblokkade na het aanzuiveren van het banksaldo op 2 september 2019 meteen zou hebben verwijderd, waren deze betalingsachterstanden niet ontstaan. De schade van Consument in dit verband bedraagt € 700,-.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank 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 niet in geschil dat de Bank een fout heeft gemaakt door de Incassoblokkade te laat te verwijderen. De Bank heeft dat erkend. De schade die Consument daardoor heeft geleden, zal de Bank moeten vergoeden.

De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de schade die Consument stelt te hebben geleden, aan de Bank moet worden toegerekend. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is. Dat zal hierna worden toegelicht.

Door Consument aan de klacht bestede tijd

4.2 In de eerste plaats vordert Consument schadevergoeding van € 4.300,- van de Bank in verband met 43 uren die hij aan de onderhavige klachtprocedure heeft besteed. Dat klachtonderdeel mist doel. Volgens de vaste lijn van de Commissie komt de tijd die Consument zelf aan de klachtprocedure heeft besteed in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-360, 2017-868, 2018-118 en 2019-684. Dat kan anders zijn als Consument door het besteden van die tijd inkomen heeft gederfd. Dat is echter niet gebleken. Deze schadepost is daarom niet toewijsbaar.

Door Consument geleden immateriële schade

4.3 In de tweede plaats vordert Consument € 25.000,- immateriële schade van de Bank. De Commissie begrijpt dat Consument hiermee een beroep doet op artikel 6:106 aanhef en onder b van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Dat betoog is niet steekhoudend. In lijn met Geschillencommissie Kifid 2020-064 en de daar aangehaalde arresten van de Hoge Raad van 9 juli 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO7721 (*Oudejaarsrellen*) en 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR5213 (*Wrongful life*) is de Commissie van oordeel dat de omstandigheden die Consument in dit verband heeft aangevoerd, hiervoor opgenomen onder 3.2, niet dermate ernstig van aard zijn dat daarmee de aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Deze schadepost is daarom niet toewijsbaar.

Door Consument aan schuldeisers betaalde deurwaarderskosten en rente

4.4 In de derde plaats vordert Consument € 700,- schadevergoeding van de Bank in verband met deurwaarderskosten en rente die hij aan schuldeisers heeft betaald. Dat klachtonderdeel faalt. De Bank heeft gemotiveerd betwist dat er een causaal verband bestaat tussen de schade die Consument in dit verband heeft geleden en de fout die de Bank heeft gemaakt door de Incassoblokkade te laat te verwijderen. Naar aanleiding van die betwisting heeft Consument zijn standpunt niet verder onderbouwd. Daarnaast heeft de Bank onbetwist gesteld dat Consument vanaf het moment dat de Bank de Incassoblokkade heeft aangebracht tot het moment van aanhangig maken van de onderhavige klachtprocedure toegang tot de Betaalrekening had en zijn betalingen handmatig had kunnen verrichten. De Bank heeft daarmee een beroep gedaan op artikel 6:101 lid 1 BW ('eigen schuld'). Deze stelling wordt bevestigd door de e-mails van 21 en 23 januari 2020 van Consument aan de Bank, hiervoor opgenomen onder 2.7 respectievelijk 2.8. Naar het oordeel van de Commissie staat daarmee voldoende vast dat de schade van Consument van € 700,- een gevolg is van een omstandigheid die aan Consument moet worden toegerekend. Nu Consument zijn schade ook niet verder heeft onderbouwd, dient deze schadepost te worden afgewezen.

De Bank heeft zich in dit verband evenwel bereid verklaard – zonder zich hiertoe verplicht te achten – een bedrag van € 78,16 aan Consument te betalen. De Commissie gaat ervan uit dat de Bank die toezegging gestand zal doen.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat de Bank weliswaar een fout heeft gemaakt, maar dat de schade die daaruit is voortgevloeid niet toewijsbaar is. De Commissie wijst de vordering daarom af.

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.