KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-239 d.d. 21 augustus 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.Th. de Wit, leden en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

Het had op de weg van Consument gelegen om in een eerder stadium de door haar ontvangen overzichten van het krediet alsmede haar girorekening (nauwgezet) te controleren en zich bij gebleken onduidelijkheden voor nadere informatie tot Aangeslotene te wenden, binnen een op grond van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden toepasselijke termijn van dertien maanden. Voorts komt Aangeslotene in redelijkheid een beroep op toe op het bepaalde in haar algemene voorwaarden aangaande de bewijskracht van haar eigen (bank)administratie.

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 met bijlagen, d.d. 28 juni 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 9 december 2011;
- de repliek van Consument d.d. 30 december 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 23 januari 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 22 juni 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 18 maart 2004 heeft Consument bij (de rechtsvoorganger van) Aangeslotene een doorlopend kredietovereenkomst (verder: "het krediet") afgesloten met een kredietlimiet van € 9.000,-.

2.2 Het krediet kende een theoretische looptijd van 64 maanden. Consument was uit hoofde van het krediet maandelijks een bedrag van € 180,- verschuldigd aan Aangeslotene.

2.3 Tussen 1 juli 2004 (saldo: € 4.253,85) en 1 augustus 2004 (saldo: € 4.717,39) is het saldo van de restschuld van Consument toegenomen met een bedrag van € 463,54 (verder: "toename 1").

2.4 Tussen 1 maart 2006 (saldo: € 5.905,38) en 3 april 2006 (saldo: € 6.583,13) is het saldo van de restschuld van Consument toegenomen met een bedrag van € 677,75 (verder: "toename 2").

2.5 Consument heeft toename 1 en toename 2 niet kunnen rijmen met haar eigen administratie en heeft zich op 13 juli 2009 telefonisch tot Aangeslotene gewend met een verzoek tot toelichting.

2.6 Aangeslotene heeft gereageerd bij brief van 14 juli 2009. In deze brief licht Aangeslotene toe dat Consument in 2005 en 2006 (nog) gebruik moet hebben gemaakt van haar krediet; in 2007 en 2008 is dit niet het geval geweest.

2.7 Consument heeft zich op 2 september 2009 schriftelijk tot Aangeslotene gewend waarin Consument aangeeft zich niet te kunnen verenigen met de van Aangeslotene ontvangen overzichten.

2.8 Bij brief van 26 oktober 2009 heeft Aangeslotene Consument kopieën van de cheques aangaande de (kas)opnames uit het krediet van Consument verzonden.

2.9 Door Aangeslotene zijn de volgende afschriften van (opname)cheques van Consument overgelegd: € 1.000,- (d.d. 3 november 2004), € 800,- (d.d. 4 april 2005), € 1.000,- (d.d. 20 oktober 2005) en € 1.500,- (d.d. 17 augustus 2006).
Voorts is hierbij het volgende toegelicht: *"De opnames worden niet verantwoord op de Afschriften van uw Betaalrekening maar zijn wel opgeteld bij de restschuld van uw krediet".*

2.10 De raadsvrouw van Consument heeft zich bij brief van 8 juni 2010 tot Aangeslotene gewend. In de brief wordt opgemerkt dat sinds de aanvang van het krediet een termijn van 64 maanden is verstreken, doch dat het krediet nog (steeds) niet is afgelost. Voorts worden kanttekeningen geplaatst bij toename 1 en 2. Consument stelt in de perioden tussen 1 juli 2004 en 1 augustus 2004 alsmede tussen 1 maart 2006 en 3 april 2006 geen (kas)opnamen uit het krediet te hebben gedaan. Consument wijst hierbij op het ontbreken van (afschriften van) cheques die corresponderen met deze perioden; ook wijst zij erop dat in deze perioden geen bijschrijvingen op haar girorekening hebben plaatsgevonden. Consument uit hierbij haar onbegrip aangaande het feit dat het (rest)saldo in deze perioden is toegenomen alsmede het feit dat de looptijd van het krediet (kennelijk) is verlengd.

2.11 Bij brief van 9 december 2011 heeft Aangeslotene toegelicht dat opnames uit het krediet niet altijd resulteren in een bijschrijving op een betaalrekening, aangezien opnames uit het krediet ook in contanten "per cheque" op een postkantoor kunnen worden verricht. Volgens Aangeslotene zijn de, voor Consument onverklaarbare, toenames van het restsaldo te verklaren doordat Consument kasopnames moet hebben uitgevoerd in respectievelijk juli 2004 (ten bedrage van € 600,-) en maart 2006 (ten bedrage van € 800,-).

3 Geschil

3.1 Consument vordert overlegging van afschriften van de betaalcheques corresponderende met de door Aangeslotene beweerde kasopnames welke Consument zou hebben verricht in respectievelijk juli 2004 en maart 2006. Indien

Aangeslotene hier niet in slaagt, vordert Consument terugbetaling van de (betwiste) opnames ten bedrage van € 800,- en € 600,-; in totaal derhalve € 1.400,-.

3.2 De vordering van Consument steunt aangaande de feitelijke gang van zaken, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument betwist in juli 2004 alsmede maart 2006 (kas)opnames uit het krediet te hebben verricht. Consument heeft in ieder geval nimmer een handtekening geplaatst voor deze (vermeende) (kas)opnamen.

3.3 Aangeslotene heeft verweer gevoerd dat, voor zover van belang, hieronder besproken zal worden.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van hetgeen door partijen in de schriftelijke fase over en weer is gesteld overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat op de relatie tussen Consument en Aangeslotene de bankvoorwaarden van toepassing zijn. Aangeslotene heeft zich in de loop van de procedure op de (toepasselijkheid van deze) bankvoorwaarden beroepen, Consument heeft de toepasselijkheid van deze voorwaarden niet betwist. Eerst ter zitting heeft Consument zich op de niet toepasselijkheid van deze voorwaarden beroepen, doch de Commissie honoreert dit verweer als tardief niet. De toepasselijkheid van de bankvoorwaarden staat hiermee dan ook vast.

4.2 Aangeslotene heeft zich onder meer beroepen op het bepaalde in artikel 18 en 20 van de bankvoorwaarden. Voor zover hieronder van belang wordt de inhoud van deze voorwaarden hieronder weergegeven.

"***Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***

Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota`s, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken."

4.3 Gebleken is dat Consument vanaf de aanvang van het krediet jaaropgaven kreeg van Aangeslotene waaruit per kalenderjaar het begin- en het eindsaldo bleek van het krediet alsmede de betaalde rente. Voorts ontving Consument van Aangeslotene maandelijks afschriften behorende bij haar eveneens bij Aangeslotene aangehouden girorekening. Hieruit viel onder meer op te maken welk bedrag Consument maandelijks aan Aangeslotene betaalde (namelijk € 180,-) alsmede welk gedeelte

daarvan als betaalde rente diende te worden aangemerkt; tevens bleek uit deze afschriften de hoogte van het saldo alsmede de voor Consument beschikbare opnameruimte. Hoewel de Commissie zich er rekenschap van geeft dat een (nauwgezette) controle van deze overzichten enige inspanning van Consument zou hebben gevergd, welke inspanning Consument zich niet zou hebben getroost indien zij van Aangeslotene maandelijks (eveneens) een gespecificeerd afschrift aangaande de mutaties van haar krediet zou hebben ontvangen, doet dit naar het oordeel van de Commissie niet af aan het feit dat Consument inzicht zou kunnen hebben verkregen in de berekening van het saldo van haar krediet. Dit zou voor Consument tevens inzicht hebben opgeleverd aangaande de vraag waarom de looptijd van het krediet in de praktijk langer was dan de in de (blijkens de feiten onjuiste) veronderstelling van Consument contractueel overeengekomen looptijd van 64 maanden.

4.4 De Commissie is dienaangaande van oordeel dat Consument zich ten tijde van het afsluiten van het krediet kennelijk niet dan wel onvoldoende heeft gerealiseerd dat de overeengekomen looptijd (slechts) een theoretische maximum looptijd kende van 64 maanden, maar dat deze looptijd langer zou worden indien zich, nu Consument een variabel rentepercentage was overeengekomen, wijzigingen ten nadele van Consument in de rente zouden hebben voorgedaan alsmede indien Consument tussentijds - aanvullende - opnames uit het krediet zou hebben verricht. Nu beide aspecten aan de orde zijn geweest is het niet vreemd dat Consument uiteindelijk gedurende 69 maanden terugbetalingen heeft verricht. Het feit dat Consument pas na ommekomst van deze termijn bij Aangeslotene navraag heeft gedaan omtrent een tweetal (kas)opnames welke zij niet kon rijmen met haar eigen administratie is een omstandigheid die Aangeslotene in deze niet kan worden verweten. Het had op de weg van Consument gelegen om reeds in een eerder stadium de door haar ontvangen overzichten (nauwgezet) te controleren en zich bij gebleken onduidelijkheden voor nadere informatie tot Aangeslotene te wenden. Het voorgaande brengt mee dat het beroep van Aangeslotene op het bepaalde in artikel 20 van de bankvoorwaarden niet onredelijk is.

4.5 Voorts is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid een beroep op het bepaalde in artikel 18 van de bankvoorwaarden, aangaande de bewijskracht van haar eigen administratie, toekomt. Consument lijkt zich, gelet op de bij haar ontstane (doch blijkens de stukken niet gerechtvaardigde) indruk dat het krediet na 64 maanden (zeker) zou zijn afgelost, niet te hebben gerealiseerd dat zij na de aanvang van het krediet nog opnames, in contanten, in het kader waarvan zij van een "cheque" gebruik heeft gemaakt, heeft verricht. Aangeslotene heeft Consument hierop in haar aan Consument gerichte correspondentie gewezen. Aangeslotene heeft in dat kader Consument ook afschriften van een aantal door Consument gebruikte cheques overgelegd.
Aangeslotene heeft in haar administratie echter geen afschriften aangetroffen van kasopnames van Consument in juli 2004 voor een bedrag van € 600,-, noch voor de in maart 2006 verrichte kasopname ten bedrage van € 800,-.

4.6 Ter zitting heeft Aangeslotene (echter) ten overstaan van de Commissie een uittreksel uit haar basisadministratie overgelegd. Hieruit blijkt dat er in juli 2004 en maart 2006 inderdaad kasopnames hebben plaatsgevonden uit het krediet, welke, blijkens de in het uittreksel opgenomen en door de Commissie geverifieerde gegevens, bij hetzelfde postkantoor(nummer) hebben plaatsgevonden als de overige door Consument verrichte kasopnames, terzake waarvan Aangeslotene wel een afschrift van de bijbehorende cheque heeft over kunnen leggen. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene middels dit overzicht voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat Consument de betreffende kasopnames (zelf) heeft verricht. Consument is er daarbij niet in geslaagd om tegenbewijs te leveren aangaande een mogelijke onjuistheid dan wel onvolledigheid in de administratie van Aangeslotene.

4.7 Het voorgaande brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat het beroep van Aangeslotene in deze op het bepaalde in respectievelijk artikel 18 en 20 wordt gehonoreerd. Dit brengt mee dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4.8 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

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.