Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-933
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 19 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft uitkering van rentecertificaten verzocht die in 2002 zijn aangeschaft. De Bank heeft informatie uit haar administratie overgelegd waaruit blijkt dat de certificaten in 2003 verzilverd zijn. De Commissie volgt het verweer van de Bank dat niet meer kan worden aangetoond hoe de certificaten destijds verzilverd zijn. De administratieve bewaartermijn is reeds lang verlopen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2002 rentecertificaten aangeschaft op naam van zijn twee zonen bij de Postbank. Deze certificaten kenden de hieronder genoemde voorwaarden:

Nominaal bedrag	*€ 957,24*
Looptijd	*10 jaar*
Ingangsdatum	*20-01-2002*
Vervaldatum	*20-01-2012*
Rentepercentage	*4,5%*

Eindbedrag *€ 1.486,58 (inclusief rente)*

2.2 In 2019 heeft Consument tijdens het bijwerken van zijn administratie de rente-certificaten aangetroffen. Zijn jongste zoon heeft op 26 maart 2019 een verzoek tot uitkering van het eindbedrag gedaan.

2.3 De Bank heeft op 28 maart 2019 gereageerd en aangegeven dat het rentecertificaat in 2003 zou zijn uitgekeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert uitbetaling van de twee eindbedragen van de rentecertificaten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Volgens Consument heeft de Bank niet aangetoond dat de rentecertificaten daadwerkelijk verzilverd zijn. Als de uitkering, zoals de Bank heeft aangegeven, in 2003 zou hebben plaatsgevonden, dan hadden daar bewijsstukken van moeten zijn. Om die reden heeft Consument alsnog de uitkering verzocht van de rentecertificaten.

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 Centraal staat de vraag of de Bank moet overgaan tot uitkering van de waarde van de certificaten. De Bank heeft in dat verband informatie uit haar administratie overgelegd waaruit blijkt dat beide certificaten verzilverd zijn op 6 januari 2003. Zij heeft aangegeven dat niet meer kan worden vastgesteld hoe deze verzilvering is verlopen, omdat de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar daarvoor is verstreken. In dat verband heeft zij aangegeven dat de certificaten in ieder geval al sinds 2012 niet meer op de jaaropgaven die aan beide zoons werden gestuurd, zijn te vinden.

4.2 De Commissie volgt de Bank in het verweer dat van haar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat zij na het verstrijken van ruim 16 jaar nog in staat is om aan te tonen op welke wijze en aan wie in 2003 het verzilverde bedrag is uitgekeerd. De wettelijke bewaartermijn van dergelijke informatie bedraagt volgens artikel 2:10 lid van het Burgerlijk Wetboek 7 jaar.

Reeds om die reden dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

4.3 Daarnaast merkt de Commissie op dat uit de stukken die zijn overgelegd uit de bankadministratie kan worden afgeleid dat de certificaten in 2003 verzilverd zijn. De Algemene Bankvoorwaarden 1995 die destijds van toepassing waren op de bankrelatie bepaalden in artikel 11 dat een uittreksel uit de bankadministratie tot bewijs strekt jegens Consument, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Nu dat tegenbewijs niet geleverd is, dient te worden aangenomen dat de certificaten op 6 januari 2003 zijn uitgekeerd.

4.4 De Commissie concludeert dat de vordering dient te 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.