Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-373 d.d. 13 december 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, terwijl mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft drie betaalrekeningen met kredietfaciliteit bij Aangeslotene geopend. Aangeslotene heeft inmiddels de relatie met Consument opgezegd en de debetsaldi op de betaalrekeningen opgeëist. In haar vordering betrekt Consument onder meer de registratie van door haar uitgeoefend bedreigend en intimiderend gedrag voorafgaand aan de opzegging van de relatie, de hoogte van de vorderingen van Aangeslotene, de door Aangeslotene in rekening gebrachte rente en kosten, het niet overleggen van financiële jaaroverzichten door Aangeslotene en het weigeren de toegang tot internet bankieren te verlenen. De vorderingen van Consument worden (als onvoldoende onderbouwd of wegens onvoldoende belang) afgewezen.

Consument,

tegen

ABN AMRO 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 met bijlagen, ontvangen op 1 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene drie betaalrekeningen (met kredieten) geopend, te weten:
   1. de betaalrekening met nummer [I] (hierna: betaalrekening I), waaraan een Privékrediet met een kredietlimiet van € 5.500,- is gekoppeld;
   2. de betaalrekening met nummer [II] (hierna: betaalrekening II), waaraan een zakelijk krediet met een kredietlimiet van € 5.000,- is gekoppeld;
   3. de betaalrekening met nummer [III] (hierna: betaalrekening III), waaraan een zakelijk krediet met een kredietlimiet van € 12.500,- is gekoppeld.

3.2. Aangeslotene heeft bij brief van 22 november 2007 de relatie met Consument opgezegd.

3.3. Consument heeft eind 2007 bij Aangeslotene een klacht ingediend. Naar aanleiding van deze klacht hebben Consument en Aangeslotene tevergeefs getracht om tot een oplossing te komen. De relatie tussen beiden is alsnog beëindigd.

3.4. Consument heeft op 19 december 2007 een klacht ingediend bij de Ombudsman. De Ombudsman heeft in zijn uitspraak van 7 mei 2008 de klacht onbemiddelbaar verklaard.

3.5. In mei 2011 heeft een incassobureau (hierna: het incassobureau I) aan Consument bericht dat zij de incasso van de debetstand op betaalrekening I in behandeling nam.

3.6. In oktober 2012 heeft Aangeslotene de vorderingen op grond van de betaalrekeningen II en III aan een incassobureau (hierna: het incassobureau II) overgedragen. Het incassobureau II heeft Consument bij brieven van 10 oktober 2012 en 1 november 2012 gesommeerd tot betaling van € 1.707,15 aan debetstand op betaalrekening II respectievelijk tot betaling van € 2.643,26 aan debetstand op betaalrekening III.

3.7. Het incassobureau I heeft op 27 maart 2013 een bedrag van € 2.106,43 van Consument ontvangen. Het incassobureau I en later ook Aangeslotene hebben bevestigd dat de vordering op grond van betaalrekening I daarmee is voldaan.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene, kort en zakelijk weergegeven:
   a. dat de vermelding dat Consument een medewerkster van Aangeslotene zou hebben bedreigd of geïntimideerd wordt verwijderd uit de dossiers, de registers en andere (schriftelijke) stukken van zowel Aangeslotene als derden;
   b. dat haar duidelijkheid wordt verschaft over de hoogte van de vorderingen op grond van de betaalrekeningen I, II en III (en de in rekening gebrachte kosten);
   c. dat haar de financiële jaaroverzichten 2012 van de betaalrekeningen I, II en III worden verschaft;
   d. dat haar toegang tot internet bankieren wordt verleend en haar de financiële afschriften vanaf december 2011 tot op heden worden verstrekt;
   e. dat aan haar geen incassokosten, deurwaarderskosten en soortgelijke kosten worden doorberekend.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk, op de volgende grondslagen:

- Consument betwist (in 2007) bedreigend of intimiderend gedrag te hebben vertoond naar de medewerkers van Aangeslotene. De melding hiervan dient dan ook uit de dossiers van Aangeslotene en derden (waaronder de incassobureaus I en II) te worden verwijderd.
- De hoogte van de vorderingen op grond van de betaalrekeningen I, II en III zijn Consument niet duidelijk. Door toegang tot internet bankieren en het verstrekken van financiële afschriften is het voor Consument mogelijk de hoogte van de vorderingen te achterhalen.
- Het is Consument niet duidelijk waarom de vorderingen op grond van de betaalrekeningen aan de incassobureaus I en II uit handen zijn gegeven en vervolgens aan haar incassokosten in rekening zijn gebracht; zij is immers de termijnbedragen tijdig blijven betalen.
- Consument heeft pas in februari/maart 2013 rekeningafschriften ontvangen van betaalrekening III. De rekeningafschriften van betaalrekening II heeft zij tot op heden nog steeds niet ontvangen. Wellicht dat Aangeslotene post is blijven sturen naar het adres van Consument in [Y]. Consument is echter per mei 2010 naar [X] verhuisd en heeft dit aan Aangeslotene gemeld.

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

5. Beoordeling

a. de registratie van bedreiging of intimidatie

5.1. Vast staat dat Consument in december 2007 een klacht bij de Ombudsman heeft ingediend over de wijze waarop medewerkers van Aangeslotene zich tegenover haar hebben gedragen en de registratie hiervan door Aangeslotene. De Ombudsman heeft hierover in zijn uitspraak van 7 mei 2008 overwogen dat niet meer is vast te stellen of medewerkers van Aangeslotene Consument onheus hebben bejegend. Daarnaast heeft de Ombudsman overwogen dat hij ervan uitgaat dat niet is geregistreerd dat Consument intimiderend gedrag heeft vertoond, zoals door Aangeslotene is aangevoerd. Consument heeft zich niet (binnen drie maanden na dagtekening van deze uitspraak van de Ombudsman) tot de Geschillencommissie gewend.

5.2. Consument beklaagt zich in deze procedure wederom over de registratie van een door haar in 2007 uitgeoefende bedreiging of intimidatie van een medewerker van Aangeslotene. Nu deze klacht reeds in 2007 door het klachteninstituut is behandeld, zal de Commissie deze klacht (op grond van artikel 27 en 14 van haar reglement) niet inhoudelijk behandelen.

b. de hoogte van de vorderingen

5.3. Hoewel Consument inmiddels de vordering op basis van de betaalrekening I heeft afgelost, stelt zij zich op het standpunt dat de hoogte van deze vordering haar niet duidelijk is. Volgens Consument wordt door het incassobureau I een andere debetstand genoemd, te weten € 2.106,43, dan het in het financieel jaaroverzicht 2012 van Aangeslotene genoemde debetsaldo, te weten € 1.792,10. Aangeslotene erkent dat deze debetsaldi verschillen en geeft als verklaring dat het door haar

verstrekte jaaroverzicht niet actueel was omdat de rente, eventuele kosten en betalingen aan de deurwaarder hierin niet zijn meegenomen. Nu Consument hier in repliek niet meer op ingaat, gaat de Commissie ervan uit dat Consument genoegen neemt met deze uitleg en dit deel van haar vordering dan ook niet handhaaft.

5.4. Consument vordert dat Aangeslotene haar duidelijkheid verschaft over de hoogte van het debetsaldo van betaalrekening II. Aangeslotene heeft in haar verweer aangevoerd dat deze vordering ten tijde van het verweer € 1.707,15 bedraagt en Consument over dit debetsaldo door het incassobureau II is bericht. Het had vervolgens op de weg van Consument gelegen daarop in te gaan, bijvoorbeeld door aan te geven op welke punten de door incassobureau II verstrekte opgave niet correct is. Nu Consument dit heeft nagelaten, heeft zij haar vordering op dit punt onvoldoende onderbouwd. De vordering zal worden afgewezen.

5.5. Consument vordert voorts dat Aangeslotene duidelijkheid verschaft over het debetsaldo van betaalrekening III. Volgens Aangeslotene bedroeg deze vordering ten tijde van verweer € 2.643,26. Verder heeft Aangeslotene bij verweer de afschriften over de periode van 14 december 2011 tot 14 oktober 2012 (het moment dat de vordering aan het incassobureau II werd overgedragen) overgelegd. Daarnaast heeft Consument (in repliek) gesteld dat Aangeslotene haar sinds februari/maart 2013 voorziet van bankafschriften. Consument heeft (in repliek) slechts opgemerkt dat het debetsaldo op het door Aangeslotene afgegeven financiële afschrift van oktober 2012 verschilt van het debetsaldo op het door het incassobureau II verstrekte afschrift van 14 juli 2013. Hierover overweegt de Commissie dat het aanzienlijke tijdsverloop tussen deze opgaven in ieder geval het verschil in debetsaldo kan verklaren. Nu Consument haar stelling op dit punt niet heeft gespecificeerd en het door Aangeslotene genoemde bedrag van € 2.643,26 niet heeft betwist, ziet de Commissie geen aanleiding hierover door Aangeslotene duidelijkheid te laten verschaffen. Dit deel van de vordering van Consument zal dan ook - als onvoldoende onderbouwd - worden afgewezen.

c. de financiële jaaroverzichten 2012

5.6. Consument vordert tevens dat Aangeslotene haar voorziet van de financiële jaaroverzichten 2012 van de betaalrekeningen I, II en III. Inmiddels heeft Consument het jaaroverzicht 2012 van betaalrekening I ontvangen, zo blijkt uit de repliek van Consument. De Commissie overweegt dat door Consument is gesteld noch is gebleken dat Consument een belang heeft bij deze financiële jaaroverzichten. Haar vorderingen tot onderbouwing van de hoogte van de vorderingen zijn immers afgewezen en via de incassobureaus I en II kan Consument op de hoogte worden gebracht van de actuele debetsaldi van de betaalrekeningen II en III. De vorderingen zullen dan ook, wegens het ontbreken van een belang aan de zijde van Consument, worden afgewezen.

d. de toegang tot internet bankieren en het ontvangen van financiële afschriften

5.7. Consument vordert verder dat haar toegang wordt verleend tot internet bankieren en Aangeslotene haar de financiële afschriften van de betaalrekeningen stuurt. De Commissie overweegt dat Consument met deze vordering haar relatie met Aangeslotene lijkt te willen herstellen. Het ontvangen van financiële afschriften en de

toegang tot internet bankieren zijn immers bij uitstek diensten die Aangeslotene haar klanten aanbiedt. Aangeslotene heeft echter de relatie met Consument reeds in 2007 beëindigd. De Ombudsman heeft hierover in zijn uitspraak van 7 mei 2008 overwogen dat Aangeslotene - op grond van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden - de relatie met Consument ook heeft mogen opzeggen. Daarnaast stelt Consument zelf zo snel mogelijk de betaalrekeningen bij Aangeslotene te willen afsluiten. De Commissie ziet in het licht van deze omstandigheden dan ook geen reden om aan deze vorderingen van Consument te voldoen en zal deze vorderingen afwijzen.

e. de in rekening gebrachte incassokosten, deurwaarderskosten en soortgelijke kosten

5.8. In repliek vordert Consument dat haar duidelijkheid wordt verschaft over aan hem doorberekende kosten voor onder meer incasso en de deurwaarder. De Commissie overweegt dat Aangeslotene in beginsel redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening kan brengen bij Consument. Nu Consument haar vordering op geen enkele wijze heeft onderbouwd, is niet te beoordelen om welke kosten het gaat en of deze kosten redelijkerwijs bij Consument in rekening kunnen worden gebracht. De vordering van Consument zal dan ook - als onvoldoende onderbouwd - worden afgewezen.

Slotsom

5.9. Het voorgaande leidt ertoe dat alle vorderingen van Consument zullen worden afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.