Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1018

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Spaarrekening. Rentebestemming. De door de bank uitgevoerde overschrijving kan niet worden teruggedraaid. Klacht ongegrond.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een spaarrekening bij de bank. Op deze spaarrekening zijn de Voorwaarden Sparen van toepassing.

2.2 De consument heeft de mogelijkheid ieder jaar de bij te schrijven spaarrente door de bank te laten overmaken naar een goed doel. De consument heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Dit is in de tussen de bank en de consument gesloten overeenkomst als volgt vastgelegd:

"OVERZICHT REKENINGGEGEVENS

Wij verzoeken u vriendelijk onderstaand overzicht te controleren en waar nodig te corrigeren of aan te vullen, zie bijgevoegde toelichting. Graag ontvangen wij het overzicht ondertekend van u retour. We hebben een antwoordenvelop bijgevoegd.

Rekeningnummer: *[...]*
Rekeningsoort: *Rekening Internet Sparen*

Rentebestemming
Bestemming 1: *Vereniging tot Behoud van Natuurmonumenten in Nederland*
Bestemming 2:
Percentage (per bestemming): 100

Gegevens eerste rekeninghouder
(...)

Door ondertekenen van dit overzicht ga ik akkoord met de Algemene Bankvoorwaarden, het reglement voor spaarrekeningen en spaardeposito's van Triodos Bank (...)

Handtekening voor akkoord:
(...)"

2.3 Aanvankelijk liet de consument 100% van de rente overmaken. In 2014 heeft de consument de bank verzocht de storting van 1 januari van dat jaar ongedaan te maken. Hoewel de bank de overgeboekte rente heeft vergoed, heeft de bank de consument bij brief van 13 maart 2014 geschreven:

"(...) De afspraken met betrekking tot de rentebestemming blijven van kracht totdat de klant aangeeft dat de afspraak gewijzigd moet worden. Omdat de rente elk jaar op 1 januari wordt uitgekeerd, is het zaak om vóór de uitkering van de rente een wijziging van de rentebestemming door te geven. Wij ontvingen uw verzoek op 9 januari, het was op dat moment niet meer mogelijk de reeds uitgekeerde rente te wijzigen of terug te boeken. De renteschenking wordt middels een interne overboeking overgeboekt van uw Internet Spaarrekening naar de ontvangende partij. Dit is geen incasso of periodieke overboeking, de overboeking kan daarom niet teruggedraaid worden. De rentebestemming is geen abonnement, maar een afspraak die u met ons hebt gemaakt. (...)"

2.4 De consument heeft dat jaar besloten voortaan 50% van de rente te laten overboeken.

2.5 Op 1 januari 2024 heeft de bank een bedrag van € 465,- aan het door de consument gekozen goede doel overgemaakt. De consument heeft contact opgenomen met de bank om het bedrag terug te laten storten. De bank heeft de consument bericht dat dit niet mogelijk is.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de schenking wordt teruggestort. Toen de consument de storting in januari zag, heeft hij meteen de bank gebeld om dit terug te draaien. De bank stelt ten onrechte dat de schenking onherroepelijk is. Een automatische incasso kan ook binnen een bepaalde periode worden gestorneerd. In de voorwaarden staat niet dat het niet kan. Op de vraag van de consument waar het stond, heeft de bank hem eerst de verkeerde voorwaarden gestuurd. Later heeft de bank aangegeven dat er geen voorwaarden gelden en dat dit ook niet noodzakelijk is.

2.7 Op de rentebestemming had een schriftelijke overeenkomst van toepassing moeten zijn, zodat duidelijk is wat partijen van elkaar mogen verwachten. Het enkel verwijzen naar een wetsartikel (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek) biedt geen grondslag voor het afwijzen van zijn verzoek. De bank geeft aan dat de rentebestemming vóór 1 januari had moeten worden stopgezet, maar dat is niet vastgelegd in een overeenkomst. Dat de bank 10 jaar geleden een brief heeft gestuurd met uitleg over de rentebestemming – waar de consument het destijds niet mee eens was – is ook geen reden het verzoek niet uit te voeren. De bank heeft geen enkele inspanning verricht om een oplossing te vinden.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het verzoek van de consument om de rente-storting ongedaan te maken, moet honoreren. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij legt hieronder uit waarom.

Overeenkomst van opdracht

3.2 De bank heeft toegelicht dat rentebestemming het best kan worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. De klant geeft de bank opdracht om ieder jaar de door de bank aan de klant betaalde rente over te boeken naar de rekening van een afgesproken goed doel. De klant kan deze overeenkomst op elk moment opzeggen. Een eenmaal op grond van de overeenkomst uitgevoerde betaling kan echter niet achteraf ongedaan worden gemaakt, aldus de bank.

3.3 De commissie volgt dit verweer. Op grond van de met de bank gemaakte afspraak maakt de bank ieder jaar in opdracht van de consument de helft van de op zijn spaarrekening bijgeschreven rente over naar een goed doel.

Deze afspraak blijkt uit de door de consument ondertekende bevestiging, waarin de afspraken staan die hij met de bank heeft gemaakt voor het openen van zijn spaarrekening. De bijschrijving van de rente op de rekening van het uitgekozen goede doel, is een schenking van de consument aan dit goede doel. Aan het begin van 2024 heeft de bank 50% van de rente overgeboekt en daarmee uitvoering gegeven aan de tussen partijen gemaakte afspraak.

3.4 De overboeking kan niet ongedaan worden gemaakt. Er is geen sprake van een incasso-transactie die kan worden gestorneerd. De bank mag uitgevoerde betalingen ook niet eigenmachtig corrigeren door geld af te boeken van de rekening van de begunstigden.[1] De consument stelt dat niet in een overeenkomst is vastgelegd dat dit niet mogelijk is, maar dat maakt dit oordeel niet anders. De bank is ten slotte geen partij bij de schenkings-overeenkomst tussen de consument en het goede doel. Van de bank kan daarom niet worden verlangd dat zij voor de consument contact met het goede doel opneemt om zo de overboeking ongedaan te laten maken.

3.5 De consument stelt dat de rentebestemming in een overeenkomst had moeten worden vastgelegd zodat partijen weten wat ze van elkaar mogen verwachten. Volgens de bank moet wat partijen met elkaar hebben afgesproken worden beoordeeld aan de hand van uitleg van de overeenkomst volgens het Haviltex-criterium, wat inhoudt dat moet worden nagegaan wat partijen redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten. Ook stelt de bank dat zij al in 2014 aan de consument heeft uitgelegd dat hij de rente, nadat deze overgemaakt was naar een goed doel, niet meer terug zou kunnen krijgen.

3.6 De commissie volgt ook dit verweer. Bij gebreke aan een (uitgebreidere) vastlegging van de rentebestemming in een overeenkomst, moet worden gekeken naar wat partijen in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs niet mogen verwachten dat de bank de storting aan het goede doel had terug kunnen draaien toen deze al was uitgevoerd. Dit kan bij een reguliere overboeking immers ook niet. Verder heeft de consument ook in 2014 aan de bank verzocht een storting terug te draaien en reeds toen heeft de bank hem uitgelegd dat dit niet mogelijk is. Dat dit moment tien jaar in het verleden ligt en dat de consument het met deze uitleg niet eens was, maakt niet anders dat hij al wel wist of in ieder geval had behoren te weten dat het terugdraaien van de storing niet mogelijk was.

3.7 De commissie zal de vordering van de consument dan ook afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl