Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0121
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over de bejegening door de bank en afwijkingen in een rekeningafschrift. De consument vordert van de bank een royale vergoeding, omdat de bank hem een rekeningafschrift heeft verzonden met 'vreemde teksten'. Daarnaast stelt de consument dat er saldo van zijn rekening op onverklaarbare wijze ontbreekt. Allereerst overweegt de commissie dat de bank een voldoende aannemelijke verklaring heeft voor het 'missende' saldo. Zo heeft de bank verklaard dat zij vanwege de jaarafsluiting, de consument twee aparte rekeningafschriften met bladnummers 0001 en 0002 heeft gestuurd voor de periode 18 tot 31 december 2020 en de periode 1 tot 18 januari 2021. Het missende saldo staat op het rekeningafschrift met bladnummer 0002 vermeld. Hoewel vast is komen te staan dat de vreemde teksten op het rekeningafschrift van de consument over de periode 18 januari 2021 tot 18 februari 2021 zijn ontstaan door een softwarefout aan de zijde van de bank, betekent dit echter niet dat sprake is van schade. De bank heeft bovendien deze fout hersteld. Hoewel het duidelijk is dat het vertrouwen van de consument in de bank is geschaad, is van een wettelijke verplichting voor de bank tot schadevergoeding niet gebleken. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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) de brief van de bank aan de consument van 19 oktober 2021; 4) de e-mail van de consument van 8 december 2021; 5) het verweerschrift van de bank en 6) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt voor zijn eenmanszaak een zakelijke betaalrekening aan bij de bank. Voor deze betaalrekening ontvangt de consument maandelijks van de bank rekening-afschriften.

2.2 Op 18 januari 2021 heeft de bank de consument twee rekeningafschriften gestuurd van de periodes 18 tot 31 december 2020 en 1 tot 18 januari 2021 met volgnummer 0538 en bladnummers 0001 en 0002. Op deze rekeningafschriften staat het volgende:
- per 18 december 2020 bedroeg het saldo van de betaalrekening € 51.184,66;
- per 31 december 2020 bedroeg het saldo van de betaalrekening € 51.610,23 en
- tussen 1 en 18 januari 2021 heeft één afschrijving plaatsgevonden van € 26,19, waardoor per 18 januari 2021 het saldo van de betaalrekening € 51.584,04 bedroeg.

2.3 Op 18 februari 2021 heeft de bank de consument een rekeningafschrift gestuurd van de periode 18 januari 2021 tot 18 februari 2021 met volgnummer 0539. Op het rekening-afschrift met volgnummer 0539 is vermeld dat het saldo per 18 januari 2021 € 51.584,04 bedroeg. Verder heeft de consument afwijkende teksten op het rekeningafschrift met volgnummer 0539 geconstateerd.

2.4 Op 9 maart 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Op 11 maart 2021 heeft een telefoongesprek tussen de consument en de bank plaatsgevonden. Op 15 maart 2021 heeft de consument per e-mail zijn ongenoegen geuit over de houding van de bank ten aanzien van zijn klacht. Op 30 maart 2021 heeft de bank per e-mail gereageerd op het ongenoegen van de consument.

2.5 De verdere schriftelijke uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de bank ernstig tegenover hem tekort is geschoten, waardoor zijn vertrouwen in de bank is geschaad. Daar mag volgens de consument meer tegenover staan dan enkel een (goedkoop) excuus van de bank. De bank reageert ten onrechte luchtig op de klacht van de consument met clichés en nietszeggende zinnen. Allereerst is de bank niet de ontdekker geweest van de vreemde teksten op het rekeningafschrift alsmede van het verdwenen saldo van € 26,19. Dat doet de betrouwbaarheid van de bank geen goed. De consument vordert van de bank een royale vergoeding.

Het verweer

2.7 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Allereerst stelt de commissie vast dat de klacht behandelbaar is. Hoewel de klacht een zakelijke betaalrekening betreft, is de klager te beschouwen als 'consument'. Op verzoek van de commissie heeft de consument aangetoond dat het merendeel van de transacties op zijn zakelijke betaalrekening privétransacties betreffen. Daarmee concludeert de commissie dat de beroepsactiviteit waarvoor de overeenkomst is gesloten slechts *een onbetekenende rol* speelt met als gevolg dat de consument beroep kan doen op consumentenbescherming.[1] [2]

Waar gaat het om?

3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de consument een royale vergoeding te betalen voor de door haar gemaakte fout.

Wat is het beoordelingskader?

3.3 Op grond van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geldt dat iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar (hier: de bank) verplicht de schade die de schuldeiser (hier: de consument) daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend. Schade komt slechts voor vergoeding in aanmerking als deze verband heeft met - én het gevolg is van - de tekortkoming van de schuldenaar (artikel 6:98 BW).

3.4 Volgens vaste rechtspraak geldt als uitgangspunt voor de berekening van de wettelijke verplichting tot schadevergoeding het volgende. De omvang van de te vergoeden schade wordt bepaald door een vergelijking te maken van de toestand zoals deze in werkelijkheid is met de toestand zoals die (vermoedelijk) zou zijn geweest indien de fout niet door de bank zou zijn begaan.[3]

---

[1] Zie Kifid GC 2021-0237, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Hof van Justitie EU 20 januari 2005, C-464/01, ECLI:EU:C:2005:32 (Gruber/Bay Wa AG), te vinden op www.eur-lex.europa.eu.
[3] Hoge Raad 11 januari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BX9830, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Is de bank gehouden om de consument een (royale) schadevergoeding te betalen?

3.5 Hoewel de commissie uit de klacht van de consument begrijpt dat zijn vertrouwen in de bank dusdanig is geschaad dat een enkel excuus dat niet kan herstellen, kan de commissie op basis van de wet niet concluderen dat de door de bank gemaakte fout in dit geval leidt tot de verplichting om een schadevergoeding aan de consument te betalen.

3.6 Vaststaat dat sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank richting de consument. De commissie overweegt dat deze tekortkoming enkel is komen vast te staan voor de 'vreemde teksten' op het rekeningafschrift van de consument met volgnummer 0539. De consument heeft namelijk van de bank rekeningafschriften ontvangen met teksten die daar niet op hadden horen te staan. De bank heeft uitgelegd dat deze vreemde teksten het gevolg zijn van een softwarefout, waardoor de omschrijvingen van transacties van bepaalde klanten zijn verwisseld. Na het constateren van de fout heeft de bank de consument een nieuw en correct rekeningafschrift gestuurd.

3.7 Ten aanzien van het gestelde ontbrekende saldo overweegt de commissie het volgende. Uit de overgelegde rekeningafschriften met volgnummers 0537, 0538 en 0539 kan de commissie niet concluderen dat saldo op onverklaarbare wijze mist. De bank heeft voldoende aannemelijke verklaring gegeven voor het 'missende saldo' van € 26,19. Zo heeft de bank toegelicht dat zij vanwege de jaarafsluiting voor de periode 18 december 2020 tot 18 januari 2021 twee rekeningafschriften aan de consument heeft verstuurd met volgnummer 0538 en bladnummers 0001 en 0002. Bladnummer 0001 liet de transacties zien die plaatsvonden tussen 18 en 31 december 2020. Bladnummer 0002 liet de transacties zien die plaatsvonden tussen 1 en 18 januari 2021. Uit bladnummer 0002 is op te maken dat er één transactie heeft plaatsgevonden van € 26,19. Dat de consument mogelijk bladnummer 0002 over het hoofd heeft gezien, is niet door hem weersproken.

3.8 Hoewel van de bank gesteld kan worden dat het versturen van een rekeningafschrift met vreemde teksten niet de schoonheidsprijs verdient, is niet komen vast te staan dat deze tekortkoming van de bank heeft geleid tot schade. Dat de consument wel ervaart dat door de tekortkoming schade is ontstaan in zijn vertrouwen in de bank, leidt niet tot een wettelijke grond om de bank te verplichten enige schade te vergoeden.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert dat de bank niet verplicht is om de consument een schadevergoeding te betalen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.