Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0176
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt over afschrijvingen die in 2011 en 2012 van haar betaalrekening hebben plaatsgevonden. Naar het oordeel van de commissie is de vordering van de consument verjaard en wordt deze daarom afgewezen. De klacht is ongegrond.

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 klachtomschrijving van 23 september 2019; 3) het verweerschrift van de bank en 4) 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 bij de bank een betaalrekening aan.

2.2 In 2011 stond de consument onder bewind en werd de betaalrekening tijdens het bewind gebruikt door de bewindvoerder.

De consument heeft verschillende rekeningafschriften overgelegd, te weten:

- 27 juli 2011
- 29 augustus 2011
- 27 september 2011
- 27 oktober 2011
- 28 november 2011
- 27 december 2011
- 27 januari 2012

2.3 Op de hiervoor genoemde rekeningafschriften staan diverse afschrijvingen met als omschrijving vermeld:
TOTAAL BETALINGEN
VOOR COMPRIMEREN: 1 POSTEN
LAATSTE 5 POS SOM REKNRS: XX.XXX

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert vergoeding van € 4.000,-. De consument baseert haar vordering op het navolgende:

- De consument stelt in de klachtomschrijving van 23 september 2020 dat er in 2011 ten onrechte diverse bedragen (in totaal +/- € 3.000,-) zijn afgeschreven van de betaalrekening. De afschrijvingen op de rekeningafschriften zijn gecodeerd waardoor het niet te achterhalen is waarvoor de afschrijvingen waren en naar welke rekeningnummers de betalingen zijn gegaan. De bank weigert de afschrijvingen toe te lichten. Er is sprake van fraude. De bank is dan ook aansprakelijk voor de door consument geleden schade.
- De vordering is niet verjaard. De consument heeft in 2018 al bij een kantoor van de bank geklaagd.

Het verweer

2.5 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

3.1 Bij de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de klacht zoals deze is omschreven in de brief van 23 september 2020. Naar de commissie begrijpt ziet de klacht van de consument op verschillende bedragen die in 2011 en 2012 zijn afgeschreven van haar betaalrekening. Voor zover de consument andere klachten heeft, zien die niet op haar verhouding met de bank.

Verjaring

3.2 De commissie zal eerst het meest verstrekkende verweer van de bank beoordelen, namelijk dat de vordering van de consument is verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Als dat verweer slaagt, komt de commissie niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht omdat de vordering dan om die reden wordt afgewezen.

3.3 Voor de vordering tot schadevergoeding geldt op grond van artikel 3:310 lid 1 BW een verjaringstermijn van vijf jaar. Beginpunt van deze termijn is de dag volgend op het moment waarop de benadeelde bekend wordt met de schade en de aansprakelijke persoon. Beoordeeld moet daarom worden wanneer de consument bekend is geworden met de schade en de daarvoor aansprakelijk te stellen persoon. Verder kan de benadeelde het verstrijken van een verjaringstermijn voorkomen op grond van artikel 3:316 en 317 BW door zijn vordering in een procedure aan een rechter voor te leggen of door de wederpartij een aanmaning of andere schriftelijke mededeling te zenden waarin hij zich zijn recht op nakoming voorbehoudt.

3.4 De commissie zal eerst beoordelen wanneer de consument bekend is geworden met de schade. Volgens vaste rechtspraak moet gerekend worden vanaf het tijdstip waarop het de consument duidelijk was dat zij schade zou lijden. De commissie stelt voorop dat de consument periodiek rekeningafschriften ontving. Naar het oordeel van de commissie was de consument telkens na ontvangst van een rekeningafschrift bekend met de schade in de zin van artikel 3:310 lid 1 BW.

3.5 Ook moet worden beoordeeld wanneer de consument bekend was met de aansprakelijke persoon. De relevante feiten waaruit de consument nu afleidt dat de bank aansprakelijk is jegens haar, waren naar het oordeel van de commissie telkens na ontvangst van een rekeningafschrift bij haar bekend. Hieruit volgt dat de consument in 2011/2012 bekend is geworden met de schade en met de daarvoor aansprakelijke persoon.

3.6 Naar het oordeel van de commissie was dan ook 2011/2012 het moment als bedoeld in artikel 3:310 lid 1 BW waarop de verjaringstermijn van vijf jaren is aangevangen. Nu er sinds dat moment meer dan vijf jaren zijn verstreken en uit de overgelegde stukken niet kan worden afgeleid dat de verjaring binnen de verjaringstermijn van vijf jaren op één van de wijzen als bedoeld in de artikelen 3:316 BW en 3:317 BW is gestuit, slaagt het beroep van de bank op verjaring.

3.7 Voor zover en gedurende de periode dat de consument onder bewind stond wordt het handelen en nalaten van haar bewindvoerder in haar verhouding met de bank aan haar toegeschreven.

Conclusie

3.8 De commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat de (schade)vordering van de consument is verjaard. Dat betekent dat de vordering dient te worden afgewezen.

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.