Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-200 d.d. 28 april 2016
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. drs. R. Knopper, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument is woonachtig in een huurappartement. Consument stelt dat hij in juli 2013 en augustus 2013 overschrijvingskaarten heeft ingezonden ten behoeve van de betaling van de huur van zijn appartement, echter dat Aangeslotene deze betaalopdrachten niet heeft uitgevoerd als gevolg waarvan de verhuurder de huurovereenkomst heeft opgezegd en Consument schade heeft geleden. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd van zijn stelling dat hij de betreffende overschrijvingskaarten bij Aangeslotene heeft aangeleverd en wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING 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 door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 2 november 2015;
- de brief van de gemachtigde van Consument, ontvangen op 15 december 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene.

3.2. Consument is woonachtig in een huurappartement in [Land]. Voor de betaling van de huur maakt Consument gebruik van overschrijvingskaarten.

3.3. Op 8 september 2013 heeft de verhuurder van het appartement van Consument de huurovereenkomst opgezegd, omdat de huur voor de maanden juli 2013 en augustus 2013 niet was voldaan.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 3.780,95, te vermeerderen met de kosten van de door hem ingeschakelde advocaat ad € 2.592,80.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens hem. Consument stelt dat hij in juli 2013 en augustus 2013 overschrijvingskaarten heeft ingezonden ten behoeve van de betaling van de huur van zijn appartement, echter dat Aangeslotene deze betaalopdrachten niet heeft uitgevoerd. Consument is niet (meer) in de gelegenheid om uitvalberichten van voornoemde betaalopdrachten over te leggen, omdat hij deze niet heeft bewaard. Consument voert nog aan dat hij meerdere malen heeft gebeld naar Aangeslotene en navraag heeft gedaan naar de verwerking van de door hem in juli 2013 en augustus 2013 ingezonden overschrijvingskaarten. Aangeslotene heeft evenwel geen enkele actie ondernomen om tot een oplossing van het probleem te komen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene heeft geen overschrijvingskaarten ontvangen met betrekking tot de huurpenningen in de maanden juli 2013 en augustus 2013. Consument is er niet in geslaagd om aan te tonen dat hij deze opdrachten heeft ingezonden, dan wel dat hij van de vermeende opdrachten uitvalberichten heeft ontvangen.
- Uit de administratie van Aangeslotene volgt dat Consument eerst op 13 september 2009 telefonisch contact heeft opgenomen met Aangeslotene over de verwerking van door hem ingezonden overschrijvingskaarten.

5. Beoordeling

5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen. Consument heeft daartoe aangevoerd dat hij in juli 2013 en augustus 2013 overschrijvingskaarten heeft ingezonden ten behoeve van de betaling van de huur van zijn appartement, en dat Aangeslotene deze betaalopdrachten niet heeft uitgevoerd. Aangeslotene betwist dat Consument de betreffende overschrijvingskaarten heeft aangeleverd.

5.2. De Commissie overweegt dat ingevolge artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek een verklaring of mededeling haar werking pas heeft indien zij de persoon waartoe de verklaring of mededeling is gericht heeft bereikt. Indien de geadresseerde betwist dat de verklaring of mededeling hem (tijdig) heeft bereikt rust op de afzender de last te bewijzen dat de mededeling of verklaring de geadresseerde (tijdig) heeft bereikt. In het onderhavige geval heeft Consument enkel aangevoerd dat hij in juli 2013 en augustus 2013 overschrijvingskaarten ten behoeve van de huur van zijn appartement heeft aangeleverd bij Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat deze verklaring, tegenover de betwisting door Aangeslotene, onvoldoende is om te kunnen vaststellen dat Aangeslotene de betreffende overschrijvingskaarten heeft ontvangen. Dit geldt temeer nu Consument geen uitvalberichten van de vermeende betalingsopdrachten heeft kunnen overleggen. Deze omstandigheid maakt het naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk dat Consument in juli 2013 en augustus 2013 overschrijvingskaarten ten behoeve van de huur van zijn appartement heeft aangeleverd bij Aangeslotene.

5.3. De Commissie verwerpt de stelling van Consument dat Aangeslotene geen enkele actie heeft ondernomen om tot een oplossing te komen voor de ontstane situatie. Naar de Commissie begrijpt, verwijt Consument Aangeslotene dat zij ondanks dat Consument verschillende malen contact met haar heeft opgenomen omtrent de verwerking van de door hem in juli 2013 en augustus 2013 ingezonden overschrijvingskaarten niets heeft gedaan om de problemen om te lossen. De Commissie overweegt dat in deze procedure niet is komen vast te staan (bijvoorbeeld door overlegging van stukken) dat Consument, zoals hij thans stelt, reeds in juli 2013 contact heeft opgenomen met Aangeslotene omtrent de problemen die hij ondervond bij de verwerking van overschrijvingskaarten. Hiervan is ook niets gedocumenteerd in de administratie van Aangeslotene. Uit een en ander volgt dat Aangeslotene in dit opzicht geen verwijt kan worden gemaakt.

5.4. Resumerend is de Commissie van oordeel dat niet is gebleken dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld