KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-69 d.d. 5 maart 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

1. Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat uitbetaling van het tegoed op het spaarbankboekje reeds in 1975 heeft plaatsgevonden. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat het destijds beleid was van Aangeslotene om ook tegoeden uit te betalen zonder dat het desbetreffende boekje werd aangeboden, mits voldoende duidelijk was dat degene die om uitbetaling vroeg gerechtigd was tot het saldo. Bovendien was het bedoelde beleid destijds in het belang van consumenten die wel saldo hadden, maar hun boekje waren kwijtgeraakt.
2. Voorts valt het naar het oordeel van de Commissie te billijken dat Aangeslotene in deze een beroep heeft gedaan op de verjaringstermijn. Van Aangeslotene kan niet worden verwacht dat zij, ruim 35 jaar na dato, nog een volledig dan wel uitputtend (mutatie) overzicht van het desbetreffende boekje kan overleggen.

1. Procedure

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 met bijlagen, ontvangen op 25 mei 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 22 augustus 2011;
- de repliek van Consument d.d. 30 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 9 september 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 10 februari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument is in het bezit van een spaarbankboekje met nummer 0 (verder: "het boekje"). Het boekje is geopend op 4 september 1944 en is op naam gesteld van mevrouw X. Het spaarbankboekje is nog geheel intact.

2.2 Uit het spaarbankboekje blijkt dat de laatst uitgevoerde mutatie dateert van 30 september 1970.

2.3 Consument is in bezit gekomen van het boekje na het overlijden van zijn moeder, mevrouw Y, aan wie mevrouw X het boekje destijds heeft nagelaten.

2.4 In juni 2010 heeft Consument contact opgenomen met Aangeslotene aangaande het tegoed op het boekje. Bij brief van 1 juli 2010 heeft Consument Aangeslotene verzocht het tegoed op het boekje per deze datum op bankrekeningnummer 00 over te maken, welke rekening op naam is gesteld van Erven mevrouw Y.

2.5 Bij brief van 6 juli 2010 bericht Aangeslotene Consument onder andere het navolgende: *"Op uw verzoek hebben wij het bovenstaande Spaarbankboekje laten vervallen en het bedrag op de door u aangegeven wijze verrekend".*

2.6 Bij brief van 2 september 2010 bericht Aangeslotene Consument onder andere het navolgende: *"Helaas heeft u informatie gekregen die niet juist is. Uit onze archiefgegevens is gebleken dat het Spaarbankboekje met nummer 0 in 1975 al is uitgekeerd. Het spijt ons dat wij eerder andere informatie hebben verstrekt".*

2.7 Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: "de Voorwaarden") van toepassing.

3 Geschil

3.1 Consument vordert uitbetaling van het tegoed op het spaarbankboekje, zijnde een bedrag van € 1.584,61 (*ƒ* 3.492,03).

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument heeft het boekje nog in bezit, het boekje is ook nog geheel intact. Het was destijds niet mogelijk om een tegoed van een spaarbankboekje zonder dit boekje te overleggen tegen finale kwijting uit te laten betalen.
- Het uitbetaalde bedrag is niet te herleiden uit het boekje. Bij het vermelde saldo dient nog een aantal jaren (samengestelde) rente te worden opgeteld. Uit de hoogte van het uitgekeerde bedrag blijkt niet dat er rentebijschrijvingen aan het saldo zijn toegevoegd.
- Het tegoed op het boekje komt thans de erven van mevrouw Y toe.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Aangeslotene heeft een uittreksel uit haar administratie overgelegd. Hieruit volgt dat het volledige tegoed op het boekje reeds in 1975 is uitbetaald door bijschrijving op een girorekening. Uit de administratie is echter niet meer af te leiden naar welk girorekeningnummer dit is geweest. Aangeslotene beroept zich daarom op artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, waarin is bepaald dat een uittreksel uit de administratie van Aangeslotene strekt tot volledig bewijs, behoudens door een cliënt geleverd tegenbewijs.
- Op voorhand is niet vast komen te staan dat, indien Aangeslotene gehouden zou zijn tot uitkering van een tegoed, het tegoed aan de erven van mevrouw Y toebehoort.
- De vordering van Consument is verjaard op grond van art. 3:307 lid 2 BW.

4. Ter zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten herhaald en het navolgende toegelicht.

4.1 Consument is bij zijn berekening van de samengestelde interest (rente op rente) uitgegaan van een vast rentepercentage van 2,0% per jaar. Indien er gedurende een aantal jaren rente op rente op het saldo in het boekje zou zijn bijgeschreven, zou het tegoed op het boekje in 1975 ten hoogste ƒ 3.160,- hebben kunnen bedragen. Het (daadwerkelijk) uitgekeerde saldo ad ƒ 3.492,03 is door Consument verder niet te herleiden. Voorts uit Consument zijn onvrede over de wijze waarop hij door Aangeslotene in dit traject is bejegend.

4.2 Aangeslotene heeft ter zitting het volgende toegelicht.

- De brief van 6 juli 2010 was automatisch gegenereerd en had niet aan Consument verzonden moeten worden. Aangeslotene had intern eerst dienen te onderzoeken of de vordering van Consument voor uitbetaling in aanmerking zou komen.
- Hoewel de vordering van Consument naar de mening van Aangeslotene reeds was verjaard, heeft zij niettemin de vordering van Consument onderzocht. Indien Aangeslotene in haar administratie nog aanwijzingen voor het bestaan van (een saldo op) het boekje zou hebben aangetroffen, had zij de rechthebbende het voordeel van de twijfel gegeven en het saldo aan de rechthebbende uitbetaald. Zoals gezegd, blijkt uit de administratie van Aangeslotene dat het saldo al is uitbetaald. Er is geen spoor van een openstaand saldo aangetroffen.
- Voorts onderkent Aangeslotene dat de gehele gang van zaken, en de daarmee gemoeid zijnde onzekerheid voor Consument, een te geruime tijdsspanne in beslag heeft genomen. Aangeslotene biedt voor de gang van zaken haar excuus aan en verklaart zich bereid het in het kader van de behandeling door de Commissie van onderhavig geschil door Consument betaalde klachtgeld, ad € 50,-, aan Consument te vergoeden.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

5.1 Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene voldoende aannemelijk weten te maken dat uitbetaling van het tegoed op het boekje reeds in 1975 heeft plaatsgevonden. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat het destijds beleid was van Aangeslotene om ook tegoeden uit te betalen zonder dat het desbetreffende boekje werd aangeboden, mits voldoende duidelijk was dat degene die om uitbetaling vroeg gerechtigd was tot het saldo. Hoewel de Commissie zich de teleurstelling hierover bij Consument voor kan stellen, bieden de stukken uit het dossier geen aanknopingspunten om tot een ander oordeel te komen. Bovendien was het bedoelde beleid destijds in het belang van consumenten die wel saldo hadden, maar hun boekje waren kwijtgeraakt. De Commissie tekent overigens aan dat Consument het boekje om niet heeft verkregen. Hij is als gevolg van zijn vertrouwen dat er nog saldo op grond van het boekje verschuldigd was, dus niet in een nadeliger positie gekomen. Hieraan doet niet af dat Consument verantwoording moet afleggen aan zijn mede-erfgenamen, zoals hij heeft gesteld. Met behulp van de gegevens van

Aangeslotene én met deze uitspraak, kan Consument immers eenvoudig aantonen dat het boekje de erfgenamen geen baten heeft gebracht.

5.2 Voorts valt het naar het oordeel van de Commissie te billijken dat Aangeslotene in deze een beroep heeft gedaan op de verjaringstermijn. Van Aangeslotene kan niet worden verwacht dat zij, ruim 35 jaar na dato, nog een volledig dan wel uitputtend (mutatie) overzicht van het desbetreffende boekje kan overleggen. Voor zover de vordering van Consument niet reeds op grond van het bepaalde in 5.1 zou zijn afgewezen, zou Aangeslotene met succes een beroep op de verjaringstermijn toekomen en zou ook op die grondslag de vordering van Consument moeten worden afgewezen. Aangeslotene heeft verklaard dat zij geen beroep op de verjaringstermijn zou doen als er aanwijzingen waren dat zij uit het boekje nog iets verschuldigd was.

5.3 Met Consument is de Commissie van oordeel dat de handelwijze van Aangeslotene in het onderhavige dossier op punten, met name betreffende de wijze waarop met en naar Consument is gecommuniceerd, voor verbetering vatbaar is. De Commissie meent dat Aangeslotene door het uitspreken van haar excuses en haar bereidheid om het door Consument betaalde klachtgeld, € 50,-, te vergoeden, een passende tegemoetkoming heeft geboden. De Commissie ziet, gelet op het voorgaande, geen grond om Aangeslotene te bewegen een ruimere vergoeding aan te bieden. Het is de Commissie overigens gebleken dat Consument voornoemd bedrag inmiddels van Aangeslotene heeft ontvangen, zodat de Commissie dienaangaande verder met deze constatering volstaat.

5.4 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.