

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-695
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : RegioBank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 7 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Bindend advies. Consument heeft de Bank verzocht om een specificatie van het eindsaldo van zijn zogeheten "lijfrenteopbouwrekening" bij de Bank. Volgens Consument blijkt uit de door hem overgelegde e-mail correspondentie dat de Bank aan hem heeft toegezegd een specificatie van het eindsaldo (€ 4.627,59) op 8 mei 2017, te weten de hoofdsom, de rente over 2016 en de rente over 2017 te verstrekken. De Commissie oordeelt dat de door de Bank aan Consument verstrekte informatie niet volstaat en wijst de vordering van Consument toe: de Bank moet alsnog Consument alsnog een specificatie verstrekken van de hoofdsom, de rente over 2016 en de rente over 2017.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- De door Consument ingediende klachtomschrijving met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van de Bank met verwijzing naar eerdere correspondentie.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in januari 2012 bij de Bank een zogeheten "Lijfrente Opbouwrekening" geopend. Op de relatie tussen Consument en de Bank zijn onder meer de Productvoorwaarden Lijfrente Opbouwrekening (hierna: de Productvoorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing.

2.2 Artikel 12 van de Productvoorwaarden luidt:

"Berichtgeving

12.1 De Rekeninghouder kan het Saldo en mutaties op de Rekening opvragen via Internet Bankieren met behulp van de digipas.

12.2 De Rekeninghouder ontvangt, indien hij geen gebruik maakt van Internet Bankieren, minimaal één keer per jaar, op een door de Bank te bepalen wijze, bericht.”

2.3 Artikel 30 van de ABV luidt:

“Artikel 30 Vorm mededelingen
(...)

Als u ons iets wilt laten weten, doet u dat schriftelijk. Wij kunnen aangeven dat u dit op een andere manier mag of moet doen, bijvoorbeeld per internetbankieren, e-mail of telefoon.”

2.4 Op 4 mei 2017 heeft Consument de rekening opgeheven.

2.5 Op 8 mei 2017 is het saldo van € 4627,59 overgeboekt naar een rekening bij ABN AMRO.

2.6 Per e-mail heeft Consument op 7 juni 2017 bij de Bank als volgt een klacht ingediend:

“(...)

Bij deze verzoek ik u onderstaande klacht in behandeling te nemen.

Op 8 mei 2017 heeft u het saldo van lijfrenteopbouwrekening [rekeningnummer] overgeboekt naar ABN AMRO.

Ik heb gevraagd om een specificatie van dit bedrag. Ondanks al uw toezeggingen heb ik deze helaas nog niet ontvangen.

Ik verzoek u deze alsnog toe te zenden. (...)”

2.7 Per e-mail heeft de Bank op 12 juni 2017 het volgende geantwoord:

“(...)

Allereerst mijn excuses voor het niet versturen van het laatste overzicht van uw rekening. Er is op 7 juni jl. per brief alsnog een overzicht van de laatste transacties van uw Lijfrente Opbouwrekening naar u verzonden. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en sluit hierbij deze klacht.

(...)”.

Op een later tijdstip op dezelfde dag heeft de Bank het volgende bericht aan Consument gezonden:

“Hierbij doe ik u het transactie overzicht van uw rekening toekomen.

Uw bij ons bekende adresgegevens zijn niet juist. Vandaar dat onze brief naar u als onbestelbaar is teruggekomen.”

In de brief, gedateerd 12 juni 2017, heeft de Bank Consument als volgt geïnformeerd:

“(...)

U heeft ons gevraagd om een kopie van uw financiële transacties van rekeningnummer [nummer]. Dit overzicht ontvangt u als bijlage bij deze brief.”

De bijlagen bevatten een transactiecodelijst alsmede een mutatieoverzicht waarop de creditrente per 4 mei 2017, de datum van opheffing van de rekening, staat de creditrente tot 4 mei 2017 “I.V.M. OPHEFFING REKENING” vermeld en de afschrijving van het totaalbedrag van € 4627,59 onder vermelding van: “OPHEFFING I.V.M. OVER-DRACHT AAN ABN AMRO BANK”

Daarop heeft Consument, eveneens op dezelfde dag het volgende geantwoord:

“(…)

Dit is niet wat ik bedoel, dit is geen specificatie. Ik kan hier dus NIETS mee en de fiskus ook. Adres niet goed? Onmogelijk! Eerder dit jaar ontving ik van [naam Tussenpersoon] mijn jaaroverzicht 2016 per POST. (...)

Ik heb op 8 mei 2017 €4627,59 van u ontvangen. Dit bestaat uit: hoofdsom + rente 2016 + rente 2017. Dat bedoel ik met SPECIFICATIE van het bedrag. Zo moeilijk is het niet.

Het is wel beter dat u eea per mail verstuurt, raakt het ook niet zoek (...).”

2.8 Op 13 juni 2017 heeft de Bank aan Consument per e-mail als volgt bericht:

“(…)

Wat wij naar u hebben verstuurd (zoals u in de bijlage kunt zien) is het transactieoverzicht van de transacties van mei jl.

Dit betreft de bijschrijving van de opgebouwde rente van 1 januari 2017 tot 4 mei 2017 en de overdracht van het totale kapitaal naar ABN AMRO Bank. U maakt vanaf 8 juli 2014 gebruik van Internetbankieren met behulp van een digipas. Vanaf dat moment zijn door ons geen afschriften meer aangemaakt en naar u verstuurd. De transacties op uw rekening dient u zelf uit te printen of op te slaan op uw computer (of ander opslagmedium)

De bijgeschreven rente over het jaar 2016 is dan ook niet vermeld op het naar u verstuurde overzicht. Ik vertrouw u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u het hier niet mee eens zijn dan staat het u vrij hierover een klacht in te dienen bij het KiFiD (...).”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van de Bank dat deze zijn toezegging, te weten het verstrekken van een specificatie van het eindsaldo van € 4627,59 van zijn Lijfrente Opbouwrekening, nakomt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar contractuele verplichtingen jegens Consument.

- Voor de overdracht van de Lijfrente Opbouwrekening naar de andere bankrekening heeft Consument de Bank telefonisch om een specificatie van het bedrag van € 4.627,59 gevraagd. Dit bedrag is inclusief de rente over 2016 en 2017 (tot 8 mei 2017) en bestaat derhalve uit drie componenten.
- De Bank heeft telefonisch toegezegd een specificatie toe te zenden van dit bedrag. De Bank komt deze toezegging niet na.

- Voor zover de Bank zijn verplichting al zou zijn nagekomen om stukken per post toe te zenden, betreft deze post de transactieoverzichten, niet de door Consument gevraagde specificatie.
- Al vanaf het indienen van de aanvraag van Lijfrente Opbouwrekening zijn er problemen in de communicatie en de informatieverstrekking van de Bank waarvoor de Bank tot heden geen oplossing heeft aangeboden.
- Ten onrechte meent de Bank dat Consument via internet bankiert en op deze wijze zelf de specificatie kan opzoeken. Consument heeft weliswaar in 2014 een pakket voor internet bankieren op proef genomen maar dit dezelfde dag weer geannuleerd.

Verweer

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft Consument vanaf 2012 financiële jaaroverzichten toegezonden, waarop het opgebouwde spaarsaldo, de inleg per jaar en de genoten rente wordt weergegeven.
- Consument heeft sinds 8 juli 2014 Internet Bankieren, waarop onder meer het jaaroverzicht te vinden is.
- De Bank heeft daarnaast per gewone post brieven laten bezorgen op het adres van Consument maar uit informatie van de postbezorger is gebleken dat Consument deze post niet in ontvangst wilde nemen.
- Reeds vanaf 2012 is de Bank doende om met Consument diverse door hem geschetste klachten, waaronder dit geschil, op te lossen. De Bank heeft er alles aan gedaan om tot een oplossing te komen en ziet geen verdere mogelijkheden meer.

4 Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of op de Bank een verplichting rust om aan Consument de door hem gevraagde separate specificatie te verstrekken en zo ja of de Bank aan deze verplichting heeft voldaan.

4.2 De Commissie is van oordeel dat Consument, gezien de onder 2.6 tot en met 2.8 weergegeven gevoerde e-mail correspondentie, erop mocht vertrouwen dat de Bank hem een schriftelijke specificatie waarop de hoofdsom, de rente over 2016 en de rente over 2017 vermeld staan, zou verstrekken.

4.3 Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank deze door Consument gevraagde specificatie van het op 8 mei 2017 overgeboekte bedrag van €4.627,59 heeft verstrekt. Consument heeft bij herhaling gesteld dat de Bank de meergenoemde specificatie (telefonisch) heeft toegezegd. Deze stelling is door de Bank niet weersproken, integendeel: de Bank heeft onder meer per e-mail op dit verzoek gereageerd. De Commissie stelt daarom vast dat de Bank akkoord is gegaan met deze door Consument gehanteerde communicatie per e-mail en per telefoon en dat daardoor, met in achtname van artikel 12 van de door de Bank gehanteerde Productvoorwaarden en artikel 30 van de ABV, partijen op deze wijze zijn overeengekomen dat aan Consument de meergenoemde schriftelijke specificatie zou worden verstrekt. De Commissie constateert tevens dat de Bank niet aannemelijk heeft gemaakt dat Consument via internet-bankieren aan de door hem gevraagde informatie kon of moest komen.

4.4 Uit de brief en het emailbericht van de Bank van 12 juni 2017 blijkt zelfs dat de Bank van mening is dat hij aan het per e-mail en telefonisch gedane verzoek van Consument tegemoet is gekomen en om die reden het dossier kan sluiten. De Commissie is van oordeel dat de Bank ten onrechte heeft geconcludeerd dat de informatie die op 12 juni 2017 aan Consument is verstrekt tegemoetkomt aan de door Consument gevraagde specificatie.

4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat de klacht van Consument gegrond is. Om die reden wordt de vordering van Consument toegewezen en dient de Bank alsnog aan Consument een schriftelijke specificatie waarop de hoofdsom, de rente over 2016 en de rente over 2017 vermeld staan, te verstrekken.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank, binnen vier weken na verzending van deze uitspraak, aan Consument een specificatie verstrekt van het op 8 mei 2017 overgeboekte bedrag van €4.627,59.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 het beroep.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak.

U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.