

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-014
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. De Commissie is van oordeel dat niet kan worden gezegd dat de Bank het besluit om de creditcard op te zeggen, niet met de vereiste zorgvuldigheid c.q. te voortvarend heeft genomen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer van de Bank d.d. 19 april en 20 mei 2018;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en is daarnaast van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield een creditcard aan bij de Bank ('creditcard 1'). De creditcard is verbonden aan het klantnummer van Consument. De maandelijkse aflossing vindt plaats door verrekening op de gekoppelde betaalrekening van Consument waarvan zij sinds 26 augustus 2014 enig rekeninghouder is. Op naam van de ex-partner werd ook een creditcard aangehouden bij de Bank ('creditcard 2') die ook is gekoppeld aan de betaalrekening, met sinds 26 augustus 2014 Consument als enig rekeninghouder. Op beide creditcards zijn de Voorwaarden SNS Creditcard van toepassing.

Hierin staat, voor zover relevant:

Als we niet meer willen dat je de creditcard gebruikt

Willen we niet meer dat je de creditcard gebruikt? Dan laten we je dat weten. Onze opzegtermijn is 2 maanden. We mogen opzeggen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt het gebruik van je creditcard meteen. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

- je failliet bent;
- je surseance van betaling hebt aangevraagd bij de rechter;
- je in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zit (WSNP);
- je onder curatele bent gesteld of je vermogen onder bewind is gesteld (je kunt dan niet meer over je eigen geld beslissen);
- je in het buitenland gaat wonen;
- je bewust onjuiste informatie aan ons hebt gegeven of informatie hebt achtergehouden;
- het gaat om niet toegestaan gebruik van de creditcard;
- de relatie tussen jou en ons eindigt of we de relatie willen beëindigen.

Als er nog een bedrag openstaat, mogen we dat meteen van je betaalrekening afschrijven.

- 2.2 Op 23 juni 2017 heeft Consument een bedrag van €1.000,- gestort op een tussenrekening van de Bank, via welke rekening klanten onder andere extra aflossingen kunnen doen op hun creditcard. In de omschrijving van de overboeking stond geen klantnummer vermeld, waarna de Bank heeft gekeken naar de rekeninghouder van de betaalrekening ten laste waarvan de betaling was gedaan en vervolgens het bedrag op creditcard 1 bijgeschreven.
- 2.3 Op 27 juni 2017 heeft Consument de Bank verzocht om het bedrag van €1.000,- over te boeken naar creditcard 2, wat de Bank op 4 juli 2017 heeft gedaan.
- 2.4 Op 14 juli 2017 heeft de Bank abusievelijk nogmaals een bedrag van €1.000,- op de betaalrekening van Consument bijgeschreven. Wegens overstand op de betaalrekening kon de Bank dit niet corrigeren. De Bank heeft daarom de overboeking van €1.000,- op creditcard 2, die eveneens was gekoppeld aan de betaalrekening van Consument, op 15 augustus 2017 teruggedraaid.
- 2.5 De Bank heeft Creditcard 2 vervolgens per 31 oktober 2017 voor gebruik geblokkeerd en heeft deze tevens opgezegd, met als reden dat deze op naam stond van de ex-partner van Consument, terwijl de creditcard is gekoppeld aan de betaalrekening van Consument waarvan de ex-partner sinds 26 augustus 2014 geen (mede)rekeninghouder meer was.

2.6 Creditcard 2 was gekoppeld aan de betaalrekening van Consument, waardoor de Bank de invordering ten laste van deze betaalrekening heeft laten komen. Daarbij ging het om de volgende bedragen: € 2.199,13 en € 3.361,82.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 71.153,59.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank had nooit de €1.000,- van creditcard 2 mogen afhalen zodat deze een overstand van € 3.000,- vertoonde. Verder is Consument het niet eens met de beslissing van de Bank om, nadat creditcard 2 is opgezegd, de invordering ten laste te laten komen van haar betaalrekening. Als gevolg hiervan heeft Consument € 6.560,95 schade opgelopen.

Daarnaast heeft de Bank in 2014 medegedeeld dat zij creditcard 2 nimmer ‘kon verwijderen uit’ de betaalrekening van Consument, waardoor de sociale dienst in [Plaatsnaam] haar aanvraag voor een bijstandsuitkering heeft afgewezen. Consument lijdt daarom al vier jaar lang financiële schade, namelijk het missen van een bijstandsuitkering, die door Consument is begroot op € 64.592,64.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Terughalen € 1.000,- van creditcard 2

4.1 In dit geval heeft de Bank een fout gemaakt door € 1.000,- op een aan Consument toebehorende creditcard (creditcard 2) te storten en op een later tijdstip wederom € 1.000,- te storten, ditmaal op de betaalrekening van Consument, terwijl Consument zelf € 1.000,- van haar betaalrekening heeft overgeboekt. De tweede betaling van € 1.000,- die door de Bank is gedaan, is derhalve zonder geldige rechtsgrond verricht. De Bank is daarom gerechtigd dit bedrag als onverschuldigd betaald van Consument terug te vorderen.

4.2 Omdat Consument op haar betaalrekening een debetstand had, heeft de bank de € 1.000,- die was gestort op creditcard 2 teruggedraaid. Hierdoor is Consument in de situatie gebracht als ware niets gebeurd. Schade heeft Consument hierdoor niet geleden.

Opzeggen creditcard 2

- 4.3 Niet staat ter discussie dat de Bank op grond van de tussen partijen overeengekomen afspraken, gerechtigd was om creditcard 2, als daar een goede reden voor was, zonder opzegtermijn op te zeggen. Hierbij geldt evenwel dat de beperkende werking van redelijkheid en billijkheid, gelet op de omstandigheden van het geval, kan meebrengen dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar en daarmee niet rechtsgeldig is.
- 4.4 Zowel Consument als haar ex-partner hadden een creditcard (respectievelijk 1 en 2). De hieraan gekoppelde betaalrekening stond op naam van Consument en haar ex-partner. Op 26 augustus 2014 is de ex-partner van Consument als (mede)rekeninghouder verwijderd. Creditcard 2 is wel op naam van de ex-partner blijven staan. De Bank heeft aangegeven dat, omdat de ex-partner geen rekeninghouder meer was van de daaraan gekoppelde rekening, hij van de Bank ook geen creditcard meer mocht hebben waarmee hij (indirect) over de betaalrekening kon beschikken. Het was de Bank niet bekend dat, zo is tijdens de procedure naar voren gekomen, enkel en alleen Consument beschikte over creditcard 2 en niet de ex-partner. Consument is, nadat was aangekondigd dat creditcard 2 zou worden geblokkeerd en opgezegd en het openstaande bedrag ten laste zou komen van de daaraan gekoppelde betaalrekening, gewezen op de mogelijkheid om hiervoor een betalingsregeling te treffen. Consument is daarop niet ingegaan.
- 4.5 Gelet hierop kan naar het oordeel van de Commissie niet worden gezegd dat de Bank het besluit om creditcard 2 op te zeggen, niet met de vereiste zorgvuldigheid c.q. te voortvarend heeft genomen.

Schade als gevolg van het niet ontvangen van een bijstandsuitkering

- 4.6 De Bank heeft ontkend ooit een bericht van Consument ontvangen te hebben, waarin zij heeft verzocht creditcard 2 van de betaalrekening te schrappen. Consument heeft hiertegen alleen een screenshot van, zo het lijkt, een post van haar op het online forum van de Bank overgelegd, waarin zij haar ongenoegen uit over de gang van zaken omtrent het verwijderen van haar ex-partner als (mede)rekeninghouder van de betaalrekening. Die berichtgeving kan echter naar het oordeel van de Commissie niet gezien worden als voormeld verzoek aan de Bank.
- 4.7 De conclusie is dan ook als volgt. Omdat Consument zelf een brief heeft overgelegd van de sociale dienst in [Plaatsnaam] van 19 augustus 2014, waarin duidelijk staat dat zolang er geen bewijs is van 'verwijdering' van de creditcard 2 zij geen recht heeft op een bijstandsuitkering en Consument niet kan bewijzen dat zij de Bank hierover heeft benaderd, is de Commissie van oordeel dat de Bank niet gehouden kan worden de misgelopen bijstandsuitkeringen, door Consument begroot op € 64.592,64, te vergoeden.

- 4.8 Vorengaande staat los van het gegeven dat in de brief van de sociale dienst in [Plaatsnaam] een aantal andere vereisten stond waaraan Consument moest voldoen om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Consument heeft niet aangetoond dat zij aan die andere vereisten wel heeft voldaan.
- 4.9 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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

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.