

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-109 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 augustus 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 13 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is in het bezit van een rentecertificaat van de Bank met een vervaldatum 8 april 1996. Consument heeft de Bank in 2018 verzocht over te gaan tot uitbetaling van de waarde van het rentecertificaat. De Bank heeft gemotiveerd gesteld en met bewijs onderbouwd dat de waarde reeds aan Consument is uitbetaald en -los daarvan- dat de vordering is verjaard. De Commissie volgt de stellingen van de Bank en oordeelt dat de vordering verjaard is en dient te worden afgewezen. De Commissie merkt daarbij op dat het standpunt van de Bank, dat de waarde van het rentecertificaat reeds aan Consument is uitgekeerd, de Commissie niet onredelijk voor komt.

### **I. Procesverloop**

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

- de door Consument ingediende klacht;
- het beroep van Consument op artikel 12.7 van het Reglement tot het buiten beschouwing laten van het (te laat ingediende) verweerschrift van de Bank;
- de pleitnota van de Bank ter zitting.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument is in het bezit van een rentecertificaat van de Postbank. Hierop is, voor zover relevant, vermeld:

*“Na het verstrijken van de looptijd wordt geen rente meer vergoed en zal het ingelegde bedrag worden teruggestort op de wijze die door de certificaathouder op de keerzijde wordt aangegeven.*”

*Ingangsdatum* 08 - 04 - 1991  
*Vervaldatum* 08 - 04 - 1996”

2.2 Op 23 februari 1996 heeft de Bank Consument per brief als volgt geïnformeerd:

*“Graag maken wij u erop attent dat de looptijd van het bovengenoemde Rentecertificaat verstrijkt op 08-04-1996. Op de achterzijde van het Rentecertificaat kunt u aangeven wat u met het vrijkomende bedrag wilt doen. (...)”*

2.3 In een telefoonnotitie van 2 april 1996 is vermeld dat Consument heeft gekozen voor de optie ‘andere bestemming’, zijnde overschrijving naar een kapitaalrekening met het rekeningnummer [nummer].

2.4 Consument heeft de Bank in 2018 verzocht over te gaan tot uitbetaling van de waarde van het rentecertificaat. De Bank heeft Consument op 23 februari 2018 bericht dat de waarde van het rentecertificaat reeds op 8 april 1996 is uitbetaald en dat Consument hiervan een afschrift heeft ontvangen.

2.5 Consument heeft de Bank op 8 maart 2018 bericht dat voor uitbetaling van de waarde van het rentecertificaat vereist was dat de achterzijde van het rentecertificaat werd ingevuld en het originele rentecertificaat aan de Bank werd toegestuurd. Aangezien het originele rentecertificaat nog in het bezit van Consument is, kan de Bank de waarde dus niet uitgekeerd hebben.

2.6 Op 23 maart 2018 heeft de Bank Consument in reactie hierop bericht dat uitbetalingen destijds ook werden verricht zonder levering van het rentecertificaat en dat zij door het verstrijken van de bewaartermijn niet meer informatie kan verstrekken over de gebeurtenissen in 1996.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering van Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 36.303,00 zijnde de waarde in euro’s van het Postbank Rentecertificaat ad f 80.000,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank in 2018 ten onrechte heeft geweigerd de waarde van het rentecertificaat aan haar uit te betalen. Het originele rentecertificaat is immers nog in haar bezit. Zij heeft dus geen keuze gemaakt wat met het vrijkomende bedrag moet gebeuren en dus kan de Bank de gelden niet uitbetaald hebben.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft haar verweerschrift buiten de daarvoor gestelde termijnen ingediend. Conform het verzoek van Consument heeft de Commissie beslist het verweerschrift op grond van artikel 12.7 van het Reglement buiten beschouwing te laten. Ter zitting heeft de Bank, kort weergegeven, een beroep gedaan op verjaring van de vordering en heeft verder gesteld dat de waarde van het rentecertificaat reeds in 1996 is uitgekeerd op de in de telefoonnotitie van 2 april 1996 genoemde kapitaalrekening.

### **4. Beoordeling**

#### *Algemeen*

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de Bank gehouden is tot uitbetaling van het rentecertificaat over te gaan.
- 4.2 Alvorens inhoudelijk op de klacht in te gaan, merkt de Commissie op dat zij begrijpt dat Consument het vervelend vindt dat de Bank ter zitting in de gelegenheid is gesteld om (nieuwe) argumenten en documenten naar voren te brengen. Gezien het geringe aantal stukken en met inachtneming van artikel 33 van het Reglement, heeft de Commissie echter besloten dat een hoorzitting noodzakelijk is om nadere inlichtingen in te winnen. Tijdens een hoorzitting is het beide partijen toegestaan om nieuwe standpunten en stukken in te brengen.

#### *Verjaring*

- 4.3 Het meest verstrekkende verweer van de Bank is dat de vordering van Consument op grond van artikel 3:307 Burgerlijk Wetboek (BW) is verjaard. Alvorens de Commissie kan toekomen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, dient de Commissie dit verweer te beoordelen.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument in het bezit is van een rentecertificaat met de ingangsdatum op 8 april 1991 en de vervaldatum op 8 april 1996. De Bank heeft met behulp van een uitdraai van haar administratie aangetoond dat de laatste mutatie op 4 april 1996 heeft plaatsgevonden. Deze mutatie is omschreven als een uitbetaling. Met betrekking tot een dergelijk product geldt, zoals de Bank terecht heeft gesteld, een verjaringstermijn van 20 jaar. Nu de laatste mutatie dateert van 4 april 1996, is de vordering van Consument op grond van artikel 3:307 lid 2 BW verjaard.

#### *Vordering van Consument*

- 4.5 De verjaring daargelaten, heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat de waarde van het rentecertificaat op enig moment uitgekeerd moet zijn op de kapitaalrekening van Consument.

De Commissie neemt in haar overwegingen mee dat de Bank een telefoonnotitie van 2 april 1996 heeft overgelegd, waaruit blijkt dat een keuze is gemaakt om de waarde van het rentecertificaat over te boeken op een kapitaalrekening en dat uit de bankadministratie volgt dat de laatste mutatie op 4 april 1996 is geweest. Nadien is tussen Consument en de Bank niet meer gecorrespondeerd met betrekking tot het rentecertificaat.

- 4.6 De argumenten van Consument dat zij geen bewijs voor uitbetaling van de hoofdsom kan vinden en wel van de jaarlijkse rentebetalingen in de periode 1991 tot 1996 en dat het originele rentecertificaat nog in haar bezit is, doet aan het voorgaande niets af. Een rentecertificaat is immers, anders dan Consument heeft gesteld, geen waardepapier aan toonder en is daardoor niet inwisselbaar voor geld. Uitbetaling is derhalve ook mogelijk zonder dat het originele rentecertificaat wordt ingeleverd.

#### *Conclusie*

- 4.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de vordering van Consument verjaard is. Overigens komt het standpunt van de Bank, dat zij de waarde van het rentecertificaat reeds aan Consument heeft uitbetaald, de Commissie niet onredelijk voor.

## **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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*