

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-254 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt de Bank dat deze zijn betaalrekening niet per 1 oktober 2017 heeft opgeheven, terwijl Consument het opheffingsformulier wel had ingevuld en naar de Bank had gestuurd. Het is echter niet komen vast te staan dat Consument het opheffingsformulier op de voorgeschreven wijze naar de Bank heeft gestuurd. Het kan de Bank dan ook niet worden aangerekend dat de rekening niet per 1 oktober 2017 is opgeheven. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument en
- de reactie daarop van de Bank.

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 hield een betaalrekening (hierna: de rekening) aan bij de Bank. Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zijn de Algemene Voorwaarden van ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

Artikel 17 van de algemene voorwaarden luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Artikel 17 – Gegevens en opdrachten

(...)

2. (...) Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. (...)

- 2.2 Consument woont in [Land Y]. In 2017 heeft de Bank Consument bericht dat zij de bancaire relatie met cliënten buiten de Europese Unie, waaronder de relatie met Consument, per 1 oktober 2017 zal beëindigen. Bij de e-mail was een opheffingsformulier gevoegd, dat Consument diende in te vullen en terug te sturen naar de Bank.
- 2.3 Op 21 september 2017 heeft Consument het ingevulde opheffingsformulier per e-mail naar de Bank gestuurd.
- 2.4 Op 16 oktober 2017 heeft de Bank Consument een e-mail gestuurd. Daarin heeft de Bank het volgende aangegeven:

“Helaas kunnen wij het opheffingsformulier dat u ons stuurt niet verwerken. Wij dienen dit formulier per post te ontvangen omdat er een overboeking gedaan moet worden van meer dan 1000 Euro. U kunt dit formulier opsturen naar het volgende adres:

ABN AMRO
International Clients Attn: Bankzaken-afhandelen
The Base A
Evert v/d Beekstraat 1-53
1118 CL Schiphol
The Netherlands

Na ontvangst kunnen wij de overboeking doen, en wanneer deze door u is ontvangen de rekeningen sluiten.”

- 2.5 In de onderhavige procedure heeft Consument de volgende kopie van een postbewijs overgelegd:

[afbeelding postbewijs]

- 2.6 In de onderhavige procedure heeft Consument een e-mailbericht van de Bank overgelegd. Consument heeft daarbij bepaalde zinsneden vetgedrukt en rood gemaakt. Het betreffende e-mailbericht luidt als volgt:

Geachte heer P.J. [REDACTED]

Hartelijk dank voor uw e-mail.

Uit voorgaande correspondentie blijkt dat u al doorverwezen bent naar het KIFID en naar eigenzeggen daar ook al bezwaar heeft ingediend.

Derhalve raden wij u aan uw claim voor een schadevergoeding van EURO 25.000,- hierin kenbaar te maken.

Ik wil dit moment wel graag gebruiken om u ter verduidelijken **dat de reden waarom er na de door u toe gezonden closure form geen overboeking heeft plaats gevonden**, is omdat er **op dat moment (en tot heden) een negatief saldo op uw ABN AMRO rekening stond**.

Ik snap dat dit een vervelende boodschap is maar hoop u desondanks voldoende te hebben geïnformeerd.

Mocht u onverhoopt toch nog vragen hebben aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Kind Regards/ Met vriendelijke groet,

- 2.7 In de onderhavige procedure heeft Consument een rekeningafschrift van 29 september 2017 overgelegd. Hieruit blijkt dat het saldo van de rekening op die datum positief was (te weten € 3.066,60).
- 2.8 Inmiddels is het saldo van de rekening negatief (te weten een debetsaldo van ruim € 6.000,-). Dit omdat er vanaf oktober 2017 geen bedragen werden bijgeschreven, maar er wel bedragen van de rekening werden afgeschreven. De afschrijvingen betroffen onder meer maandelijkse automatische overboekingen van € 1.500,- naar de partner van Consument. Tevens is er een bedrag van € 371,69 aan debetrente en kosten van de rekening afgeschreven. De Bank heeft aangeboden om dit bedrag aan Consument te vergoeden, maar Consument heeft dit voorstel niet aanvaard.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een financiële genoegdoening van de Bank van € 25.000,-.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. De Bank heeft de rekening van Consument niet per 1 oktober 2017 opgeheven, terwijl Consument het opheffingsformulier wel had ingevuld en toegestuurd naar de Bank.

Overigens was Consument – doordat de Bank de bancaire relatie met cliënten buiten de Europese Unie wenst te beëindigen – min of meer gedwongen om zijn rekening op te laten heffen. Nu de rekening desondanks niet is opgeheven en de maandelijkse automatische overboekingen van de rekening wel zijn doorgegaan, is het saldo van de rekening inmiddels negatief. De Bank heeft verwijtbaar gehandeld door de rekening niet per 1 oktober 2017 op te heffen.

- 3.3 Het standpunt van de Bank dat de rekening niet kon worden opgeheven omdat er een negatief saldo was, klopt niet. Op 1 oktober 2017 was het saldo van zijn rekening positief. Dat blijkt ook uit het rekeningafschrift van 29 september 2017.
- 3.4 Het standpunt van de Bank dat Consument het opheffingsformulier niet op de voorgeschreven wijze naar de Bank had gestuurd, klopt evenmin. Consument heeft het opheffingsformulier per e-mail, per fax en per aangetekende post naar de Bank gestuurd.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Consument verwijt de Bank dat deze de rekening niet per 1 oktober 2017 heeft opgeheven, terwijl Consument het opheffingsformulier wel had ingevuld en naar de Bank had gestuurd. Valt dit de Bank te verwijten?
- 4.2 De Commissie merkt allereerst op dat er enige verwarring is omtrent de reden waarom de rekening niet per 1 oktober 2017 is opgeheven. Consument verwijst naar het e-mailbericht van de Bank (zie overweging 2.6), waaruit zou blijken dat de Bank de rekening niet heeft willen opheffen omdat er een negatief saldo op de rekening zou staan. Dit laatste klopt volgens Consument echter niet: het saldo was namelijk niet negatief. De Commissie stelt vast dat uit het door Consument overgelegde rekeningafschrift inderdaad blijkt dat het saldo (in ieder geval) op 29 september 2017 positief was. In haar verweerschrift is door de Bank ook erkend dat het saldo van de rekening begin oktober 2017 positief was. In zoverre lijkt Consument gelijk te hebben. Het is echter niet gebleken dat het saldo op de rekening daadwerkelijk de reden was voor het feit dat de rekening niet per 1 oktober 2017 is opgeheven.
- 4.3 In dat verband heeft de Bank aangegeven dat de reden waarom de rekening niet per 1 oktober 2017 is opgeheven, is gelegen in het feit dat Consument het opheffingsformulier niet op de voorgeschreven wijze naar de Bank had gestuurd.

In artikel 17 van de algemene voorwaarden is bepaald dat de Bank nadere regels mag stellen en een bepaald communicatiemiddel mag voorschrijven. De Bank heeft duidelijk aangegeven dat zij het opheffingsformulier *per post* wenste te ontvangen. Volgens de Bank heeft Consument het opheffingsformulier enkel *per e-mail* naar de Bank gestuurd.

- 4.4 Consument stelt dat hij het ingevulde opheffingsformulier per e-mail, per fax én per aangetekende post naar de Bank heeft gestuurd, maar dit wordt door de Bank betwist. De Commissie overweegt dat op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. Nu de Bank betwist dat zij het opheffingsformulier per post ontvangen heeft, is het aan Consument om te bewijzen dat hij het opheffingsformulier wel degelijk per post naar de Bank heeft gestuurd. Consument heeft in dat verband twee stukken aangevoerd.
- 4.5 In de eerste plaats heeft Consument een kopie van een postbewijs van het postkantoor te [Plaats X] ([Land Y]) overgelegd (zie overweging 2.5). Naar het oordeel van de Commissie blijkt uit dit postbewijs weliswaar dat Consument iets per post naar de Bank heeft gestuurd, maar het is niet geheel duidelijk wat er precies naar de Bank is verstuurd. Bovendien blijkt uit het postbewijs een datum van 05-03-2018. Het postbewijs vormt daarom geen bewijs voor de stelling van Consument dat hij vóór 1 oktober 2017 het opheffingsformulier per post verstuurd heeft.
- 4.6 In de tweede plaats verwijst Consument naar het e-mailbericht van de Bank (zie overweging 2.6). Hieruit blijkt volgens Consument dat de Bank het opheffingsformulier ontvangen heeft. De Commissie volgt Consument hierin niet. Uit dit e-mailbericht blijkt weliswaar dat de Bank het opheffingsformulier ('closure form') ontvangen heeft, maar er blijkt niet uit *op welke wijze* en *op welke datum* de Bank dit formulier ontvangen heeft. Het e-mailbericht vormt dus geen bewijs voor de stelling van Consument dat hij het formulier per post naar de Bank gestuurd heeft.
- 4.7 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot het oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat hij het opheffingsformulier *per post* (en vóór 1 oktober 2017) naar de Bank verstuurd heeft. Het is dus niet komen vast te staan dat Consument het opheffingsformulier op de voorgeschreven wijze naar de Bank heeft gestuurd. Het opheffingsformulier dat Consument op 21 september 2017 *per e-mail* naar de Bank had gestuurd, hoefde de Bank – gelet op het bepaalde in artikel 17 van de algemene voorwaarden – niet te verwerken. Het kan de Bank dan ook niet worden aangerekend dat de rekening niet per 1 oktober 2017 is opgeheven.

4.8 De conclusie is dan ook dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.