

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1092
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. S. Riemens, mr. F.H.E. Boerma, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juli 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Consument heeft ernstig beschadigde bankbiljetten via een stortingsautomaat van de Bank gestort, waarbij deze is vastgelopen. De Bank weigert om het bedrag op de betaalrekening van Consument bij te schrijven. Daarnaast heeft de Bank de bankrelatie met Consument beëindigd en de persoonsgegevens geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie. Consument vordert betaling van het gestorte bedrag, herstel van de bankrelatie en beëindiging van de registraties. De Commissie oordeelt dat de Bank het gestorte bedrag dient te vergoeden aan Consument. De Bank hoeft de bankrelatie niet te herstellen en de registraties mogen blijven staan.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 11 december 2020 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Ter zitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de Commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

Consument hield bij de Bank een betaalrekening aan. Consument heeft in november 2019 getracht om 19 ernstig beschadigde bankbiljetten van elk € 100,- (totaal € 1.900,-) te storten bij een stortingsautomaat van de Bank. De stortingsautomaat is daarbij vastgelopen. Consument heeft volgens de Bank wisselend verklaard over de herkomst van de biljetten en hoe deze beschadigd zijn geraakt. De Bank heeft daarom geweigerd om het bedrag van € 1.900,- op de betaalrekening van Consument bij te schrijven. Voorts heeft de Bank de bankrelatie op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden beëindigd en de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR) en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie voor de duur van 8 jaar.

Consument vordert betaling van € 1.900, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 19 november 2019, het herstel van de bankrelatie, de verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR en vergoeding van haar proceskosten, berekend volgens het liquidatietarief.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de Commissie dat de Bank binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 1.900,- vergoedt aan Consument op een nader door haar op te geven bankrekening, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 19 november 2019. Daarnaast oordeelt de Commissie dat de Bank de bankrelatie niet hoeft te herstellen en dat registraties van de persoonsgegevens van Consument in het Interne Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie van acht jaar mogen blijven staan. De kosten van de advocaat worden op grond van tarief I van het liquidatietarief van Kifid gemaximeerd op € 200,- en dienen ook door de Bank aan Consument vergoed te worden.

4. Gronden voor de beslissing

De Bank heeft haar relatie met Consument op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden eenzijdig beëindigd. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Er is sprake van een vertrouwensbreuk en Consument heeft geen sluitende verklaring gegeven over de herkomst van de bankbiljetten en de wijze waarop deze beschadigd zijn geraakt. Haar belang bij voortzetting van de relatie is onvoldoende zwaarwegend, zeker nu zij ook beschikt over een rekening bij een andere bank. De Bank is dan ook niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie.

De registraties van de persoonsgegevens van Consument in het Interne Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie van 8 jaar blijven staan, omdat de gebeurtenissen in het onderhavige dossier de zorg en aandacht behoeven van de Bank. Dit vanwege het feit dat Consument geen sluitende verklaring heeft gegeven over de herkomst van de bankbiljetten en de wijze waarop deze beschadigd zijn geraakt.

De Bank heeft ter zitting aangegeven dat zij het bedrag van € 1.900,- op een 'kerkhofrekening' heeft gezet, in afwachting van een oordeel van de Commissie. Er is niet gebleken op welke (rechts)grond de Bank bevoegd is om het bedrag onder zich te houden. Dit betekent dat de Bank het bedrag van € 1.900,- aan Consument dient te betalen.

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/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.