

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0692

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	6 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	LeasePlan Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Bank. Online spaarrekening. De consument klaagt erover dat op de door hem geprinte rekeningoverzichten van zijn spaarrekening staat: “*Hoewel deze informatie met zorg is samengesteld, kunt u aan dit overzicht geen rechten ontleen*”. De consument vordert dat de bank hem overzichten ter beschikking stelt zonder deze zin. De bank heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond moet worden geacht en zijn daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2018 bij de bank online een spaarrekening afgesloten waarop voor zover relevant de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV)¹ en de Voorwaarden Online Spaarrekening van toepassing zijn.
- 2.2 Op een door de consument in april 2023 geprint rekeningoverzicht van de spaarrekening staat:
“*Hoewel deze informatie met zorg is samengesteld, kunt u aan dit overzicht geen rechten ontlennen*”.
- 2.3 De consument heeft hierover contact opgenomen met de bank en gevraagd op welke manier hij over een document kan beschikken zonder dit ‘*voorbehoud*’.
- 2.4 Hierop heeft de bank de consument bericht dat de desbetreffende zin op geprinte rekeningoverzichten staat omdat deze overzichten gegenereerd worden uit een systeem en er mogelijk bij een IT-storing een fout kan ontstaan bij het uitdraaien ervan. Ook al is dit een hoogst onwaarschijnlijk scenario, de kans op foutieve gegevens moeten door een dergelijke disclaimer worden gedekt, aldus de bank. De bank heeft daarbij aangevoerd afhankelijk te zijn van technische voorzieningen en verwezen naar hetgeen daarover is vastgelegd in artikel 12 ABV over de continuïteit in de dienstverlening. Verder heeft de bank de consument gewezen op diens in artikel 19 ABV neergelegde verplichting de opgaven van de bank en de uitvoering van opdrachten door de bank te controleren en fouten te melden.
- 2.5 Het aanbod van de bank om de consument eenmalig een overzicht zonder de desbetreffende zinsnede toe te sturen, heeft de consument afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument klaagt erover dat de bank op geprinte rekeningafschriften de zin plaatst: “*Hoewel deze informatie met zorg is samengesteld, kunt u aan dit overzicht geen rechten ontlennen*”. De consument onderbouwt zijn klacht als volgt. Hij vindt het onjuist dat de bank die zinsnede op de geprinte rekeningoverzichten plaatst. De consument vindt dat hij er vanuit moet kunnen gaan dat de door de bank verstrekte gegevens juist zijn. Hij stelt dat de bank ervoor moet zorgen dat haar IT-voorzieningen betrouwbaar zijn met als gevolg dat een dergelijk voorbehoud niet gemaakt hoeft te worden. De consument vordert dat de bank, naar de commissie begrijpt, in het algemeen niet (en niet eenmalig) een dergelijk voorbehoud op geprinte overzichten plaatst.

¹ De relevante bepalingen van de ABV staan in de bijlage van deze uitspraak.

Het verweer

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank verplicht is niet meer op de uit te printen rekeningoverzichten de zin te plaatsen: “*Hoewel deze informatie met zorg is samengesteld, kunt u aan dit overzicht geen rechten ontleen*”. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Algemene Bankvoorwaarden

- 3.2 De rechtsverhouding tussen partijen wordt onder meer bepaald door de ABV. In artikel 19 ABV is daarover vastgelegd dat de consument de verstrekte opgaven en de uitvoering van opdrachten dient te controleren en fouten dient te melden. Verder staat in artikel 20 ABV dat als een consument het niet eens is met een opgave van de bank zoals bijvoorbeeld een rekeningafschrift, deze daartegen bezwaar kan maken. En dat de hieraan verbonden regels inhouden dat een rekeningafschrift geldt als te zijn goedgekeurd als daartegen niet binnen 13 maanden na de opgave een bezwaar door de bank is ontvangen. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid heeft om bezwaar aan te tekenen tegen de juistheid van een geprint rekeningafschrift.
- 3.3 De commissie is met de bank van oordeel dat deze mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de juistheid van een rekeningafschrift niet door de meergenoemde zinsnede wordt beperkt of anderszins wordt gewijzigd.
- 3.4 Dit leidt ertoe dat de klacht van de consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.5 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 12, 18, 19 en 20 van de ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene bankvoorwaarden

Artikel 12 – Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

Artikel 19 – Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

I. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken

Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

Een voorbeeld: U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt.

Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.

c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

(...)

Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.