

LJN: BQ6459, Sector kanton Rechtbank Breda , 633854 cv 10-11429

Datum 25-05-2011
uitspraak:
Datum 30-05-2011
publicatie:
Rechtsgebied: Civiel overig
Soort procedure: Eerste aanleg - enkelvoudig

Inhoudsindicatie: Factuur abonnements- en gebruikskosten KPN. Gehoudenheid tot betaling van acceptgirokosten, indien betaling niet per acceptgiro maar middels internetbankieren wordt gedaan? Artikel 6:47 jo. artikel 6:114 BW. Samenvatting: Algemene voorwaarden niet van toepassing dan wel beding in algemene voorwaarden vernietigbaar. Geen nadere contractuele verplichting tot betaling van acceptgirokosten. Evenmin verplichting daartoe op grond van de wet. Toewijzing verklaring voor recht. KPN had op eiseres wel een opeisbare vordering ter zake van de kosten van betaling via internetbankieren (tarief in zakelijk betalingsverkeer voor een girale bijschrijving via internetbankieren) maar de tekortkoming van eiseres tot betaling van deze vordering (€ 2,52) is zodanig gering dat de opschorting door KPN van haar verplichting naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Toewijzing terugbetaling van betaalde abonnementskosten over periode van telefoonafsluiting en schadevergoeding gelegen in gemaakte belkosten in deze periode. Afwijzing immateriële schadevergoeding.

Uitspraak

RECHTBANK BREDA
Team kanton Tilburg

zaak/rolnr.: 633854 CV EXPL 10-11429

vonnis d.d. 25 mei 2011

inzake

[X],
wonende te [woonplaats],
eiseres in conventie, verweerster in reconventie,
gemachtigde: mr. J.J. van 't Hoff, advocaat te Tilburg,

tegen

de besloten vennootschap KPN B.V.,
gevestigd te (2516 CK) 's-Gravenhage, Maanplein 55,
gedaagde in conventie, eiseres in reconventie,
gemachtigde: mr. drs. S.A.P. van den Berg, advocaat te 's-Gravenhage.

1. Het verloop van het geding

De procesgang blijkt uit de volgende stukken:

- de dagvaarding van 19 november 2010 met producties;
- de conclusie van antwoord, tevens houdende conclusie van eis in reconventie, met producties;
- de conclusie van repliek in conventie, tevens houdende conclusie van antwoord in reconventie, met één productie;
- de conclusie van dupliek in conventie, tevens houdende conclusie van repliek in reconventie, met producties;
- de conclusie van dupliek in reconventie.

2. Het geschil

in conventie:

- 2.1 Eiseres (verder te noemen [X]) heeft, bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad, gevorderd:
 - voor recht te verklaren primair dat zij uit hoofde van de tussen haar en gedaagde (verder te noemen KPN) gesloten overeenkomst, dan wel krachtens artikel 6:47 BW of anderszins geen acceptgirokosten verschuldigd is, subsidiair dat het door KPN aan acceptgirokosten in rekening gebrachte bedrag niet in redelijke verhouding staat tot de werkelijke kosten van KPN;
 - KPN te veroordelen om aan haar te betalen een bedrag van € 587,50 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 7 september 2010 tot en met de dag van algehele voldoening ter vergoeding van door [X] geleden schade als gevolg van afsluiting;
 - KPN te veroordelen om aan haar een bedrag van € 178,50 inclusief BTW aan vergoeding van buitengerechtelijke kosten te betalen;
 - KPN te veroordelen in de proceskosten.

2.2 KPN heeft geconcludeerd tot afwijzing van de vordering van [X], met veroordeling van [X] in de proceskosten.

in reconventie:

2.3 KPN heeft gevorderd [X] te veroordelen om aan haar een bedrag van € 25,- te betalen, zijnde de betalingsachterstand tot 27 december 2010, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 7 september 2010 tot en met de dag van algehele voldoening, alsmede een bedrag van € 44,03 inclusief BTW aan buitengerechtelijke kosten, te vermeerderen met de wettelijke rente van de dag van uitspraak tot aan de dag van algehele voldoening.

2.4 [X] heeft geconcludeerd tot afwijzing van de vordering van KPN, met veroordeling van KPN in de proceskosten.

3. De beoordeling

in conventie en in reconventie:

3.1 Tussen partijen staan de volgende feiten vast:

- [X] heeft omstreeks mei 1995 een overeenkomst gesloten met (de rechtsvoorganger van) KPN ter zake het gebruik van het vaste communicatienetwerk van KPN, waarbij aan [X] een vaste telefoonaansluiting met nummer [Y] ter beschikking is gesteld.
- Uit hoofde van deze overeenkomst heeft KPN om de twee maanden een factuur met bijgevoegde acceptgirokaart aan [X] verzonden voor de betaling van de abonnements- en gebruikskosten.
- Tot medio 2007 heeft KPN aan haar klanten geen kosten in rekening gebracht voor het betalen middels een acceptgirokaart. Met ingang van (omstreeks) juli 2007 brengt KPN daarvoor tweemaandelijks een bedrag van € 1,25 op de factuur in rekening onder de vermelding van "kosten acceptgiro".
- KPN heeft haar klanten hierover geïnformeerd middels een aankondiging in een nieuwsbrief die bij de tweemaandelijks nota zat en een opmerking op de eerste factuur waarop de kosten zijn opgevoerd. De nieuwsbrief vermeldt voor zover relevant de volgende tekst: "Betaal jij je rekening nog per acceptgiro? Dan is het nu wellicht een goed moment om over te stappen naar automatisch betalen. Want vanaf 1 juni betaal je elke twee maanden een bedrag van € 1,25 voor het gebruik van de acceptgiro."
- KPN biedt haar klanten twee mogelijkheden van betaling aan: via een acceptgiro of via een automatisch incasso. Voor de betaling via een automatisch incasso worden geen kosten aan de klant in rekening gebracht. De klant die via een automatisch incasso betaalt, ontvangt wel een tweemaandelijks factuur van KPN.
- [X] heeft in ieder geval vanaf medio 2007 de aan haar in rekening gebrachte abonnements-

gebruikskosten via internetbankieren aan KPN overgemaakt. Zij krijgt wel een acceptgirokaart, maar maakt daarvan geen gebruik.

g. [X] heeft sinds juli 2007 telkens de abonnements- en gebruikskosten aan KPN betaald, maar de acceptgirokosten van het factuurbedrag afgetrokken. In december 2010 bedroeg het onbetaald gelaten bedrag aan acceptgirokosten € 25,=.

h. Bij brief van 29 november 2007 heeft [X] aan KPN medegedeeld dat zij de factuur, minus de kosten van de acceptgiro, aan KPN heeft voldaan en dat zij ook in de toekomst deze kosten niet aan KPN zal gaan betalen, omdat zij haar eigen betaalmiddelen en methoden heeft en derhalve geen gebruik wenst te maken van de acceptgiro.

i. In reactie op deze brief heeft KPN bij ongedateerde brief aan [X] laten weten dat ook klanten die een factuur met acceptgiro ontvangen, maar betalen via internetbankieren € 1,25 per factuur extra moeten betalen, omdat deze wijze van betalen (per saldo) nagenoeg dezelfde kosten met zich mee brengt, zelfs als KPN de acceptgiro niet mee zou sturen. KPN wijst [X] daarbij op de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen per de datum waarop de tariefverhoging in werking treedt en op de mogelijkheid om gratis te blijven betalen via een automatische incasso.

j. [X] is niet overgestapt naar betalen via een automatische incasso.

k. Naar aanleiding van een betalingsherinnering van KPN heeft [X] omstreeks mei 2010 een klacht ingediend bij de afdeling Collections van KPN. Deze klacht heeft KPN afgedaan door wederom te verwijzen naar de twee opties in betaalwijzen die zij aanbiedt, te weten via een (gratis) automatisch incasso en via een acceptgiro.

l. Na een telefonische aankondiging op 27 juli 2010 heeft KPN met ingang van die datum de telefoonaansluiting van [X] buiten werking gesteld vanwege de achterstand in betaling van de acceptgirokosten.

m. [X] heeft in kort geding heraan sluiting gevorderd. De voorzieningenrechter van de rechtbank Breda heeft deze vordering bij vonnis van 7 september 2010 toegewezen. Daartoe heeft de voorzieningenrechter geoordeeld dat [X] weliswaar op grond van artikel 6:47 lid 1 BW de acceptgirokosten aan KPN verschuldigd is, maar dat het beroep van KPN op haar opschortingrecht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

n. KPN heeft de vaste telefoonlijn van [X] met ingang van 9 september 2010 opnieuw aangesloten.

in conventie:

Verklaring voor recht

3.2 [X] heeft primair aan haar vordering ten grondslag gelegd dat de overeenkomst noch de wet KPN de mogelijkheid biedt om aan haar acceptgirokosten van € 1,25 per betaling in rekening te brengen. Voor zover KPN zich beroept op haar algemene voorwaarden geldt volgens [X] dat deze niet op de overeenkomst van toepassing zijn, aangezien de algemene voorwaarden niet aan haar ter hand zijn gesteld bij het (mondeling) aangaan van de overeenkomst. Zij beroept zich op de vernietigingsgrond van artikel 6:233 onder b jo. 6:234 lid 1 onder a BW. Zouden deze algemene voorwaarden wel van toepassing zijn, dan stelt [X] zich op het standpunt dat een opslag voor acceptgirokosten niet kan worden gezien als een tariefverhoging zodat een beding dat KPN het recht geeft de tarieven eenzijdig te wijzigen geen uitkomst biedt. Bovendien, zo stelt [X], dient een dergelijk beding als onredelijk bezwarend buiten toepassing te worden gelaten. Ook op grond van artikel 6:47 lid 1 BW komen de kosten voor de acceptgiro niet voor haar rekening, stelt [X], aangezien onder de kosten van betaling slechts moet worden verstaan de kosten die de persoon zelf moet maken om de betaling te verrichten en niet de kosten die een ander moet maken om de betaling te ontvangen of mogelijk te maken. [X] verwijst ter ondersteuning van deze stelling naar een uitspraak van de kantonrechter te Haarlem van 23 juli 2009 (LJN: BJ4855). Subsidiair stelt [X] zich op het standpunt dat het doorberekenen van de kosten voor acceptgiro's naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, aangezien KPN geen redelijk alternatief biedt. Het betalen via een automatisch incasso, noch het beëindigen van de overeenkomst, kan als een redelijk alternatief worden gezien. Daarbij maakt zij geen gebruik van de omgevraagd toegezonden acceptgiro's, omdat zij via internet bankiert, aldus [X]. Zou zij kosten verschuldigd zijn voor de betaling via acceptgiro, dan stelt [X] dat de door KPN doorberekende kosten niet in een redelijke verhouding staan tot de werkelijke kosten die KPN maakt. In het kader van zakelijk betalingsverkeer rekent de ING Bank voor een girale bijschrijving middels een acceptgiro € 0,25 en middels internetbankieren € 0,14. Het drukken van de acceptgiro zal gezien de tarieven voor

drukwerk niet meer dan enkele eurocenten bedragen. Daarbij suggereert de omschrijving op de factuur als "acceptgirokosten" dat de kosten alleen zien op betalingen via acceptgiro en niet hoeven te worden voldaan als bij betaling via internetbankieren.

3.3 KPN heeft aangevoerd dat zij op grond van een beding in haar algemene voorwaarden gerechtigd is om een tariefswijziging door te voeren. Dit beding ziet niet alleen op de door haar gehanteerde abonnee- en gebruikstarieven, maar tevens op tarieven die gelden voor de betalingswijzen die KPN hanteert. KPN stelt zich op het standpunt dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst, aangezien deze aan [X] zijn toegezonden met het welkomstpakket en het standaard aanvraagformulier. Volgens KPN heeft [X] kennis kunnen nemen van de algemene voorwaarden voor het retourneren van het aanvraagformulier en heeft zij zich middels ondertekening daarvan akkoord verklaard met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden. Het beroep op vernietiging van deze voorwaarden moet dan ook volgens KPN verworpen worden. Zo er geen contractuele basis is voor het in rekening brengen van kosten voor betaling middels acceptgiro, dan is [X] daartoe wel gehouden op grond van artikel 6:47 lid 1 BW. Onder de kosten van betaling vallen ook de kosten met betrekking tot acceptgiro's, aldus KPN. Ter ondersteuning van deze stelling verwijst zij naar een (niet gepubliceerde) uitspraak van de rechtbank te 's-Gravenhage van 13 juli 2010 (rolnummer 10-15728), alsmede naar het antwoord van de (toenmalige) minister van financiën, Bos, van 30 september 2009, op Kamervragen over extra kosten van acceptgiro's. [X] is weliswaar bevoegd om de verbintenis te voldoen door het verschuldigde bedrag middels internet te doen bijschrijven op haar rekening, maar aangezien zij aan klanten kenbaar heeft gemaakt dat betaling alleen door haar gefaciliteerd wordt via een acceptgiro of een automatische incasso, laat dat volgens KPN onverlet dat [X] de kosten voor de acceptgiro aan haar verschuldigd is. KPN heeft zich voorts op het standpunt gesteld dat de kosten voor haar niet noemenswaardig lager worden indien de klant geen gebruik maakt van de acceptgiro. Betalen via internetbankieren brengt per saldo dezelfde kosten met zich mee als betaling via acceptgiro. Immers, zo voert KPN aan, dienen er bij internetbankieren vaker kosten (te weten personeelskosten) te worden gemaakt voor het achterhalen en herstellen van foutief ingevoerde betalingsgegevens. Daarbij biedt zij haar klanten de mogelijkheid om gratis te betalen middels een automatische incasso en is het dan ook niet onredelijk om de kosten voor een duurdere betaalwijze enkel te verhalen op de klanten die daarvan gebruik maken, in plaats van deze kosten te verdisconten in de algemene tarieven. Ook overigens is het tweemaandelijks bedrag van € 1,25 mede gezien de bancaire tarieven een reële vergoeding voor de kosten van betaling, aldus KPN. Het gaat om de aanmaakkosten, portokosten en bankkosten, die ook volgens de toenmalige minister van Economische Zaken, Van der Hoeven, blijktens haar antwoord van 30 maart 2010 op Kamervragen, kunnen worden geschat op € 1,= à € 2,= per betaling.

3.4 De kantonrechter stelt voorop dat tussen partijen kennelijk niet in geschil is dat de tussen hen gesloten overeenkomst geen bepaling kent op grond waarvan de bedoelde acceptgirokosten voor rekening van de klant kunnen worden gebracht. KPN beroept zich louter op een beding in de (overigens niet overgelegde) algemene voorwaarden dat een eenzijdige wijziging van de door haar gehanteerde tarieven mogelijk maakt. Naar het oordeel van de kantonrechter is onvoldoende onderbouwd gesteld dat deze algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst. KPN heeft geen afschrift van het volgens haar door [X] ingevulde aanvraagformulier overgelegd, terwijl [X] betwist dat zij zich middels ondertekening daarvan akkoord heeft verklaard met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden. Ook heeft [X] betwist dat haar bij het afsluiten van de overeenkomst aan de telefoon is gemeld dat op de overeenkomst de algemene voorwaarden van KPN van toepassing zouden zijn. Bij gebreke van een nadere onderbouwing door KPN wordt haar standpunt, dat de algemene voorwaarden door aanbod en aanvaarding onderdeel zijn geworden van de overeenkomst, gepasseerd. Ook indien de algemene voorwaarden wel van toepassing zouden zijn, geldt dat [X] gemotiveerd heeft betwist dat de algemene voorwaarden aan haar zijn overhandigd bij het sluiten van de overeenkomst. KPN laat na te onderbouwen dat zij wel aan haar verplichting tot terhandstelling van de algemene voorwaarden heeft voldaan. KPN doet ter zake ook geen (voldoende gespecificeerd) bewijsaanbod. Voor zover de algemene voorwaarden wel van toepassing zouden zijn, is de kantonrechter dan ook van oordeel dat het beroep van [X] op vernietiging van het beding in de algemene voorwaarden waarop KPN zich kennelijk beroept, ingevolge artikel 6:233 onder b. juncto artikel 6:234 lid 1 onder a. BW slaagt.

3.5 Dat partijen in juni 2007 nader zijn overeengekomen dat KPN aan [X] de kosten voor betaling middels acceptgiro in rekening mag brengen, is gesteld noch gebleken. Weliswaar zou de aankondiging van KPN in één van haar nieuwsbrieven dat zij voortaan € 1,25 aan vergoeding gaat vragen aan klanten die met een acceptgiro willen betalen, kunnen worden gezien als een aanbod tot een hernieuwde overeenkomst, maar vast staat dat [X] dit aanbod niet heeft aanvaard. Zij heeft vrijwel direct aan KPN kenbaar gemaakt niet in te stemmen met het in rekening brengen van de acceptgirokosten, door deze kosten onbetaald te laten en schriftelijk hieromtrent bij KPN haar beklag te doen.

3.6 Dat [X] op grond van de overeenkomst gehouden is de acceptgirokosten aan KPN te voldoen is dan ook niet komen vast te staan. Aldus dient te worden beoordeeld of [X] daartoe op grond van de wet gehouden is.

Artikel 6:47 lid 1 BW luidt als volgt: "De kosten van betaling komen ten laste van degene die de verbintenis nakomt." Uit deze bepaling volgt niet dat onder deze kosten enkel de kosten van de schuldenaar dienen te worden begrepen. De parlementaire geschiedenis van Boek 6 BW biedt geen verduidelijking op het punt wat dient te worden verstaan onder de "kosten van betaling". Een uitleg van dit begrip zoals wordt voorgestaan door [X] is hierin in ieder geval niet terug te vinden. In de literatuur (zie Groene Serie Verbintenissenrecht, maar ook Scheltema Mon. BW B32a, pag. 77) wordt als voorbeeld van dergelijke kosten genoemd de inningskosten van een bij wijze van betaling afgegeven waardepapier. Het betreft in dit voorbeeld de kosten die de schuldeiser dient te maken om de betaling van de schuldenaar (middels bijv. een cheque) te effectueren. Genoemd voorbeeld staat haaks op de stelling van [X] dat het enkel gaat om kosten die de schuldenaar zelf in het kader van de betaling moet maken. Voorts wordt ter verduidelijking van het bepaalde in artikel 6:47 lid 1 BW in de literatuur (zie Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-I* 2008, nr. 264) vermeld dat onder de kosten van betaling zijn begrepen de kosten, besteed om de zaak naar de plaats van aflevering te brengen en daaronder niet vallen de kosten om de zaak vandaar naar elders te vervoeren, omdat deze worden aangewend nadat de betaling is voltooid.

3.7 Gezien deze uitleg is de kantonrechter van oordeel dat alle kosten die in verband met een betaling worden gemaakt, ongeacht of deze zijn gevallen aan de zijde van degene die nakomt, of aan de zijde van de schuldeiser, zonder nadere partijafpraak, ten laste komen van degene die nakomt. Kosten die worden gemaakt nadat de betaling is voltooid, vallen niet meer onder de reikwijdte van artikel 6:47 lid 1 BW.

3.8 Ingevolge het tweede lid van artikel 6:114 BW geschiedt een girale betaling op het tijdstip waarop de rekening van de schuldeiser wordt gecrediteerd. Met andere woorden: de betaling is voltooid op het moment dat het geld op de rekening van de schuldeiser is bijgeschreven. De kosten die een bank maakt (en aan de zakelijke begunstigde in rekening brengt) om de per acceptgirokaart of per internetbankieren binnengekomen betalingsopdracht te verwerken, vallen dan ook onder de kosten van betaling. Hetzelfde kan in zijn algemeenheid worden gezegd van de kosten die samenhangen met het drukken en verzenden van een acceptgiro. Deze kosten worden immers gemaakt om deze wijze van betaling door de schuldenaar te faciliteren. Hoe echter te redeneren indien vast staat dat de degene die nakomt geen gebruik maakt van een ongevraagd toegezonden acceptgiro, omdat er, zoals door [X], wordt betaald middels internetbankieren?

3.9 Vooropgesteld wordt dat de kantonrechter in de wettekst van artikel 6:47 lid 1 BW geen aanleiding ziet om aan te nemen dat voor het vaststellen van de kosten van betaling uitgegaan kan worden van een forfaitair tarief. Dit ligt uiteraard anders indien partijen overeenkomen dergelijke kosten voor rekening van de klant te laten. In het kader van die partijafpraak kunnen de kosten – zoals minister Bos ook opmerkt – worden verwerkt in een standaard korting of opslag. Zoals hiervoor overwogen is van een dergelijke overeenkomst tussen partijen geen sprake. In het onderhavige geval gaat het om het ten laste van [X] brengen van de reële kosten van KPN in verband met de betaling.

3.10 [X] is op grond van het eerste lid van artikel 6:114 BW gerechtigd om haar verbintenis te voldoen door het aan KPN verschuldigde bedrag aan abonnements- en gebruikskosten op de bankrekening van KPN te doen bijschrijven. Gesteld noch gebleken is dat KPN girale betaling op de desbetreffende

rekening met nummer 5202600 heeft uitgesloten. Dit rekeningnummer staat immers ook op de acceptgiro's. Voor een girale betaling middels internetbankieren behoeft [X] geen acceptgirokaart te ontvangen. Als door KPN niet weersproken staat vast dat [X] in het contact met KPN na juli 2007 heeft verzocht om toezending van een factuur zonder aangehechte acceptgirokaart. Dat het automatiseringssysteem van KPN kennelijk niet de mogelijkheid biedt om aan klanten, die geen gebruik willen maken van de acceptgiro, een factuur zonder acceptgiro toe te zenden, is een omstandigheid die naar het oordeel van de kantonrechter voor rekening van KPN dient te blijven. KPN verzendt bovendien naar klanten die via een automatische incasso betalen wel facturen zonder acceptgiro. De kantonrechter is van oordeel dat [X] niet hoeft te betalen voor een door KPN aangeboden dienst, die zij niet heeft aanvaard en waarvan zij ook geen gebruik maakt. De kosten voor het drukken van de acceptgirokaart en het verzenden daarvan aan [X], blijven voor rekening van KPN. Aangezien [X] geen gebruik maakt van de acceptgiro, zal de bank geen kosten voor de verwerking van de acceptgiro aan KPN in rekening brengen. [X] is dan ook niet gehouden om de bancaire kosten voor betaling middels acceptgiro van (circa) € 0,25 aan KPN te betalen. De genoemde kosten betreffen geen reële kosten van KPN in verband met de betaling.

3.11 Gezien het voorgaande zal de kantonrechter de primair door [X] gevorderde verklaring voor recht, dat zij op grond van de overeenkomst, noch op grond van de wet acceptgirokosten aan KPN verschuldigd is, toewijzen.

Schadevergoeding in verband met afsluiten telefoon

3.12 Naast een verklaring voor recht heeft [X] tevens betaling gevorderd van een bedrag van € 587,50 aan schadevergoeding. Hieraan heeft [X] ten grondslag gelegd dat haar vaste telefoonlijn gedurende een periode van 44 dagen (vanaf 27 juli 2010 tot 9 september 2010) ten onrechte door KPN is afgesloten. KPN had immers geen opeisbare vordering op haar en ook als die er wel was, was de buitenwerking stelling van haar telefoonaansluiting niet gerechtvaardigd. De schade is volgens [X] opgebouwd uit een component van € 37,50 aan teveel betaalde abonnementskosten over de periode van afsluiting, een post van € 50,= aan kosten voor het bellen vanuit een telefooncel, omdat daarvoor hogere tarieven gelden als voor bellen met haar vaste telefoon en een bedrag van € 500,= aan immateriële schadevergoeding. Deze laatste post vordert [X] vanwege het ongemak dat zij heeft ondervonden omdat zij niet gebeld kon worden door familie en vrienden en ook zelf niet kon bellen anders dan vanuit een telefooncel. In de periode van afsluiting van haar telefoon, heeft zij minder contact gehad met haar familie, vrienden en kennissen en verkeerde zij in een sociaal isolement. De door haar gevorderde vergoeding is volgens [X] niet veel hoger dan de vergoeding van fl 25,= per dag die de Geschillencommissie Telecommunicatie in het verleden tot uitgangspunt nam.

3.13 KPN heeft zich op het standpunt gesteld dat zij zowel op grond van de algemene voorwaarden als op grond van artikel 6:52 BW gerechtigd was om over te gaan tot afsluiting van de vaste telefoon van [X]. Zij kon haar eigen verplichting opschorten, omdat [X] tekortschoot in de nakoming van haar verbintenis door een deel van de facturen onbetaald te laten. Volgens KPN was de buitengebruikstelling niet onaanvaardbaar, nu [X] via een telefooncel of mobiele telefoon kon blijven bellen, zij haar familie en vrienden tijdig had kunnen informeren over de afsluiting en er ook geen sprake is van misbruik van bevoegdheid. KPN erkent dat zij over de periode van afsluiting gehouden is om de abonnementskosten aan [X] terug te betalen, maar doet een beroep op verrekening van dat bedrag met het openstaande bedrag aan acceptgirokosten. Het bedrag van € 50,= aan belkosten wijst KPN als onvoldoende geconcretiseerd en onderbouwd van de hand. Voorts stelt KPN dat [X] op grond van artikel 6:95 juncto 6:106 BW geen recht heeft op een schadevergoeding met betrekking tot ander nadeel dan vermogensschade, zodat zij ook niet gehouden is de gevorderde vergoeding van € 500,= te betalen.

3.14 Om te kunnen vaststellen of [X] recht heeft op vergoeding van schade in verband met een onterechte buitengebruikstelling van de vaste telefoonlijn, dient allereerst beoordeeld te worden of KPN op 27 juli 2010 een opeisbare vordering had op [X]. Hiervoor is overwogen dat er geen grond bestaat voor het in rekening brengen van acceptgirokosten aan [X]. Uit de stellingen van KPN leidt de kantonrechter af dat KPN aan de door haar gevorderde betalingsachterstand (tevens) ten grondslag legt dat [X] € 1,25 per betaling verschuldigd is als kosten van betaling in de zin van artikel 6:47 lid 1

BW, ook al betaalt zij de facturen per internetbankieren. Aldus komt de kantonrechter toe aan de beoordeling of [X] op grond van artikel 6:47 lid 1 BW gehouden is tot het voldoen van kosten, anders dan die samenhangend met het gebruik van een acceptgiro.

3.15 Naar het oordeel van de kantonrechter vallen de bankkosten voor het uitvoeren van de betalingsopdracht via internetbankieren onder kosten van betaling. Partijen zijn het eens dat in het zakelijke betalingsverkeer voor een girale bijschrijving (via internetbankieren) door banken een tarief van € 0,14 wordt gehanteerd. Het maken en verzenden van een factuur met daarop de voor het giraal overschrijven van het bedrag noodzakelijke betalingsgegevens, brengt weliswaar eveneens kosten met zich mee, maar deze behoren niet tot de kosten van betaling. Dat KPN haar klanten een factuur stuurt om kenbaar te maken welk bedrag de klant over de betreffende periode aan abonnement – en gebruikskosten verschuldigd is, vloeit voort uit haar verplichting tot uitvoering van de overeenkomst. De kosten die daarmee gemoeid zijn staan althans in een te ver verwijderd verband van de betaling om als kosten van betaling te kunnen gelden.

3.16 Het verweer van KPN dat de kosten van een betaling middels internetbankieren vrijwel gelijk zijn aan die van een betaling middels acceptgiro, omdat er bij betaling via internetbankieren vaker herstelkosten worden gemaakt vanwege niet of foutief overtypen van het betalingskenmerk, kan naar het oordeel van de kantonrechter niet slagen. Immers, zoals hiervoor onder 3.8 overwogen, is de betaling na het bijschrijven van het bedrag op de rekening van KPN afgerond. De (personeels)kosten die KPN vervolgens moet maken om deze betaling toe te rekenen aan een specifieke openstaande schuld, kunnen niet onder de "kosten van betaling" als bedoeld in artikel 6:47 lid 1 BW worden geschaard. Dit betreft kosten die behoren tot de algemene bedrijfskosten van KPN.

3.17 Gezien het voorgaande komt de kantonrechter tot een bedrag van € 0,14 aan kosten in verband met de betaling via internetbankieren, die KPN op grond van artikel 6:47 lid 1 BW aan [X] in rekening kan brengen.

3.18 Dit bedrag tot uitgangspunt nemende, stond op het moment dat KPN de vaste telefoonlijn van [X] afsloot, een bedrag van € 2,52 open. Naar het oordeel van de kantonrechter is deze tekortkoming van [X] zodanig gering, dat de uitoefening door KPN van haar bevoegdheid tot opschorting van haar verplichtingen ex artikel 6:52 BW naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit geldt te meer nu vast staat dat [X] vanaf 1995 haar abonnement- en gebruikskosten altijd correct en tijdig heeft betaald.

3.19 De vordering van [X] tot het terugbetalen van de abonnementskosten over de periode van afsluiting is, als door KPN erkend, toewijsbaar. Daar KPN een beroep op verrekening heeft gedaan met de openstaande kosten van betaling, zal de kantonrechter een bedrag van (€ 37,50 - € 2,80 =) € 34,70 toewijzen. De kosten van betaling middels internetbankieren bedragen immers tot en met december 2010 € 2,80. Aangezien KPN eerst in het kader van deze procedure aanspraak maakt op betaling van kosten anders dan samenhangend met het gebruik van een acceptgiro, is er geen reden het bedrag van € 2,80 te verhogen met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2008, zoals door KPN verzocht.

3.20 Ten aanzien van de gestelde schade gelegen in gemaakte belkosten vanuit een telefooncel, overweegt de kantonrechter dat als niet door KPN betwist vast staat dat 100 minuten bellen vanuit een telefooncel naar vaste telefoonnummers € 50,= kost en dat bellen naar vaste telefoonnummers vanaf de eigen vaste telefoonlijn van [X] gratis is. De kantonrechter acht een telefoongebruik van 100 minuten in een periode van 44 dagen (ruim twee minuten per dag) een normaal en redelijk gebruik. De schade die [X] heeft geleden doordat zij vanwege de afsluiting betaald moest bellen vanuit een telefooncel kan dan ook worden begroot op € 50,=. Het verweer van KPN dat zij tijdelijk met een mobiele telefoon had kunnen bellen, doet hieraan niet af. Ook dan zou [X] kosten hebben gemaakt voor de aanschaf van een mobiele telefoon en een prepaid telefoonkaart, welke kosten niet onder de € 50,= worden begroot.

3.21 Voor het toekennen van de gevorderde immateriële schadevergoeding is op grond van artikel 6:106 BW vereist dat KPN het oogmerk had om dergelijke schade aan [X] toe te brengen, dan wel dat

[X] lichamelijk letsel heeft opgelopen, dat zij in haar eer of goede naam is geschaad of dat zij op andere wijze in haar persoon is aangetast. Dat is voldaan aan de eerste drie vereisten is gesteld noch gebleken. Ook van een aantasting in haar persoon is naar het oordeel van de kantonrechter geen sprake. Het moet gaan om een ernstige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer. In een tijd waarin contacten steeds meer plaatsvinden via andere communicatiemiddelen dan de vaste telefoon, [X] kennelijk over een internetverbinding beschikt (zij bankiert immers via internet) en aangenomen wordt dat zij in ieder geval door te bellen vanuit een telefooncel (gedurende 100 minuten) in contact is gebleven met bekenden, terwijl het om een niet al te lange periode gaat, is niet aannemelijk dat door de afsluiting een sociaal isolement is ontstaan en kan een ernstige inbreuk op haar persoonlijke levenssfeer niet worden aangenomen. Het gevorderde bedrag van € 500,= zal dan ook worden afgewezen. Dat de geschillencommissie Telecommunicatie kennelijk in het verleden fl. 25,= per afgesloten dag aan vergoeding toekende, leidt niet tot een ander oordeel.

3.22 In totaal zal een bedrag van € 84,70 worden toegewezen. De gevorderde wettelijke rente over dit bedrag zal als niet, dan wel onvoldoende gemotiveerd betwist, eveneens worden toegewezen.

(Buiten)gerechtelijke kosten

3.23 De kantonrechter is van oordeel dat de gevorderde buitengerechtelijke kosten niet voor vergoe–ding in aanmer–king komen, nu niet is gebleken dat de gemachtigde van [X] andere werk–zaamheden heeft verricht dan die waar–voor de in de artikelen 237 en 239 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) bedoelde kosten een vergoe–ding plegen in te sluiten. [X] heeft weliswaar gesteld dat de gevorderde kosten geen betrekking hebben op verrichtingen, waarvoor de proceskostenveroordeling een vergoeding pleegt in te sluiten, maar uit de gegeven omschrijving van deze werkzaamheden dient het tegendeel te worden afgeleid.

3.24 KPN zal als de (grotendeels) in het ongelijk gestelde partij worden veroordeeld in de kosten van de procedure in conventie.

in reconventie:

3.25 Hetgeen hiervoor in conventie is overwogen dient als hier herhaald en ingelast te worden beschouwd.

Betalingsachterstand van € 25,=

3.26 Naar de kantonrechter begrijpt heeft KPN in reconventie veroordeling van [X] tot betaling van een bedrag van € 25,= gevorderd, voor het geval KPN dit bedrag aan onbetaald gelaten (acceptgiro)kosten niet kan verrekenen met de door [X] onverschuldigd betaalde abonnementsgelden.

3.27 Nu in conventie bij het vaststellen van de schade van [X] rekening is gehouden met de verplichting van [X] ex artikel 6:47 lid 1 BW om een bedrag van € 2,80 ter zake de kosten van betaling middels internetbankieren aan KPN te voldoen, komt de kantonrechter niet meer toe aan de in reconventie gevorderde betaling. Dit onderdeel van de vordering zal dan ook worden afgewezen.

(Buiten)gerechtelijke kosten

3.28 De kantonrechter is van oordeel dat de gevorderde buitengerechtelijke kosten niet voor vergoe–ding in aanmer–king komen, nu gesteld noch gebleken is dat de gemachtigde van KPN andere werk–zaamheden heeft verricht dan die waar–voor de in de artikelen 237 en 239 Rv bedoelde kosten een vergoe–ding plegen in te sluiten.

3.29 KPN zal als de in het ongelijk gestelde partij worden veroordeeld in de kosten van de procedure in reconventie.

4. De beslissing

De kantonrechter:

in conventie:

verklaart voor recht dat [X] uit hoofde van de tussen haar en KPN gesloten overeenkomst, dan wel krachtens artikel 6:47 lid 1 BW of anderszins geen acceptgirokosten aan KPN verschuldigd is;

veroordeelt KPN om aan [X] binnen drie dagen na betekening van dit vonnis een bedrag van € 84,70 te betalen, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 7 september 2010 tot aan de dag der algehele voldoening;

veroordeelt KPN in de kosten van de procedure in conventie, aan de zijde van [X] gevallen en begroot op € 427,93, daarin begrepen een bedrag van € 60,= aan salaris voor de gemachtigde van [X];

wijst af hetgeen meer of anders is gevorderd;

in reconventie:

wijst de vordering van KPN af;

veroordeelt KPN in de kosten van de procedure in reconventie, aan de zijde van [X] gevallen en begroot op € 30,= aan salaris voor de gemachtigde van [X];

in conventie en in reconventie:

verklaart dit vonnis uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. S.A.M.L. Van den Bosch-van de Sande en in het openbaar uitgesproken op 25 mei 2011.