

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0665**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	5 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement van Kifid, de wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden van de bank

### **Samenvatting**

Betaalrekening. Opnamelimiet contant geld. De commissie is van oordeel dat het (gewijzigde) beleid en of de voorwaarden van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn. De bank mag een limiet hanteren voor het opnemen van contant geld en hoeft voor de consument geen uitzondering op haar beleid te maken. Het belang van de consument om in één keer een groot bedrag aan contant geld op te kunnen nemen zodat hij in het buitenland (Duitsland) een auto kan kopen, is uiteindelijk niet zo zwaarwegend dat de bank geen beroep mag doen op haar beleidswijziging, mede gelet op de belangen van de bank. De wijzigingen van de bank zijn met name doorgevoerd vanuit veiligheidsoverwegingen. De consument heeft daarnaast een alternatief door contante bedragen verspreid over meerdere dagen op te nemen. De commissie heeft de vordering daarom afgewezen.

### **I. Procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (zoals dat gold tot 1 april 2022) 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 een betaalrekening bij de bank. Daarop zijn de Voorwaarden betalen en online diensten - april 2021 van de bank van toepassing. Enkele relevante bepalingen daaruit zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 De bank heeft haar beleid voor het opnemen van geld in contanten per 1 juli 2020 gewijzigd. Vanaf dat moment geldt een limiet voor het opnemen van contant geld bij een geldautomaat van (maximaal) € 5.000,- per week. Dit volgt uit de lijst 'Tarieven en limieten particulier betalingsverkeer Rabobank' van de bank.
- 2.3 De consument heeft over de hoogte van de opnamelimiet bij de bank geklaagd. De bank heeft de klacht afgewezen waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument is van mening dat de bank ten onrechte een opnamelimiet van € 5.000,- hanteert. Volgens de consument is contant geld een wettig betaalmiddel en behoort het daarom tot de taak van de bank om op verzoek van de cliënt voldoende geld af te geven. Doordat hij maximaal € 5.000,- per dag kan opnemen, wordt het contant kunnen kopen van een auto in het buitenland erg lastig gemaakt. Bij betaling van en naar een Nederlandse betaalrekening zijn er voldoende alternatieven, maar bij een buitenlandse rekening niet. Voor zover de bank heeft aangegeven dat Duitsland onder het SEPA-gebied valt en betalingen vaak dezelfde of de volgende werkdag worden verwerkt, houdt dat voor de consument in dat hij (in combinatie met de lange reistijd) nooit een auto kan kopen zonder daar een overnachting en/of extra tijd (voor het verwerken van de betaling) voor in te calculeren. De consument heeft aangegeven fulltime te werken en zijn auto's vaak in het weekend te kopen. Uit de reactie van de bank, begrijpt de consument dat in het weekend geen betalingen worden verwerkt en hij dus altijd minimaal tot de eerste werkdag zal moeten wachten. Ervaring leert dat een buitenlander niet akkoord gaat met een aanbetaling of bewijs van girale betaling, maar auto pas zal meegeven als de betaling is ontvangen. Om deze redenen wil de consument zijn betalingen contant kunnen afrekenen. Door de opnamelimiet van de bank kan hij echter niet in één keer een groot bedrag opnemen. De consument acht de bank gehouden de opnamelimiet te verhogen tot € 25.000,-.

### *Het verweer*

- 2.5 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

*Is de klacht behandelbaar?*

- 3.1 In dupliek heeft de bank gesteld dat de klacht niet (meer) door Kifid behandeld kan worden, omdat het belang van de consument er in is gelegen zakelijk transacties uit te voeren. De consument is volgens de bank daardoor geen ‘consument’ zoals bedoeld in het reglement van Kifid.<sup>1</sup>
- 3.2 Uit artikel I van het reglement volgt dat Kifid klachten behandelt van ‘consumenten’ over financiële diensten tegen financiële dienstverleners. De commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval niet, althans onvoldoende, is komen vast te staan dat de consument zijn betaalrekening voornamelijk gebruikt voor handels- of beroepsdoeleinden. De consument heeft weliswaar aangegeven zijn auto’s vaak in het weekend (in Duitsland) te kopen – waaruit kan blijken dat hij dit met enige regelmaat doet – maar dat sprake is van beroepsmatig handelen en/of dat hij zijn betaalrekening als gevolg overwegend voor handelsactiviteiten gebruikt, is daarmee niet (voldoende) aangetoond. De commissie zal de klacht daarom inhoudelijk beoordelen.

*Waar gaat het om?*

- 3.3 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een limiet mag hanteren voor het opnemen van contant geld bij een betaalautomaat, dan wel of de bank gehouden is om, in afwijking van haar beleid, de consument de mogelijkheid te bieden in één keer een hoger bedrag (dan de limiet) aan contant geld op te nemen bij een geldautomaat of bankkantoor.

*Welke beleid en regels zijn van toepassing?*

- 3.4 Als uitgangspunt geldt dat de bank, op grond van het beginsel van contractsvrijheid, zelf een bepaalde mate van vrijheid heeft om beleid te voeren en mag bepalen onder welke voorwaarden zij haar producten en dienstverlening aanbiedt. De bank kan en mag haar beleid en daarmee haar voorwaarden ook wijzigen. Van deze wijzigingsbevoegdheid mag de bank geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is rekening houdend met alle omstandigheden van het geval.<sup>2</sup> Bij de beoordeling of daarvan sprake is, dient de commissie, gelet op de aard van het wetsartikel, de nodige terughoudendheid toe te passen.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (zoals dat gold tot 1 april 2022).

<sup>2</sup> Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak; vergelijkbaar GC Kifid 2021-0205 overweging 3.2 en GC Kifid 2021-0343 overweging 3.3.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2021-0942, 2018-400 en Kifid CvB 2014-005 en 2014-007.

- 3.5 De bank heeft verwezen naar haar voorwaarden waarin staat opgenomen dat de bank limieten kan vaststellen voor bijvoorbeeld betalingen bij een geldautomaat.<sup>4</sup> Daarnaast heeft de bank toegelicht dat zij per 1 juli 2020 haar beleid ten aanzien van contante opnames heeft gewijzigd. Daardoor is het niet meer mogelijk om geld te bestellen en af te halen bij een bankkantoor. Daarnaast kan er maximaal € 5.000,- in één keer worden opgenomen (gepind) bij een betaalautomaat.
- 3.6 De commissie begrijpt dat de consument het als hinderlijk ervaart dat hij niet in één keer het door hem gewenste (grote) bedrag aan contant geld kan opnemen (of bij de bank kan afhalen), maar is gelet op de gegeven toelichting van de bank van oordeel dat de (beleids)wijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.
- 3.7 Niet aannemelijk is geworden dat de bank, zoals de consument heeft gesteld, haar beleid vooral heeft gewijzigd om kosten te besparen omdat het transporteren en opslaan van contant een kostbaar proces is. Hoewel dat wellicht een rol heeft gespeeld omdat, zoals de bank heeft aangevoerd, het aantal contante opnames bij een geldautomaat of de bank de laatste jaren fors is gedaald en het wellicht duurder is om (meer) contant geld beschikbaar te houden, heeft de bank daarentegen ook toegelicht dat het instellen van een opnamelimiet (vooral) gedaan is vanuit veiligheids-overwegingen. Enerzijds doordat medewerkers van de bank op geen enkele wijze meer betrokken zijn bij processen met contant geld en anderzijds om criminaliteit tegen te gaan. Criminelen maken namelijk gebruik van contante bedragen om geld wit te wassen. Het toepassen van een limiet aan het opnemen van contant geld (en het niet meer aanbieden van grote coupures in de geldautomaat) zijn maatregelen om crimineel gebruik van geld te voorkomen. Als dan een uitzondering gemaakt zou worden, zou dat het doel van de opnamelimiet ondermijnen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat nauwelijks nog situaties denkbaar zijn waarin de klant uitsluitend contant zou moeten betalen, en dat girale alternatieven zo talrijk en voor iedereen beschikbaar zijn dat de noodzaak van contant geld afneemt. Voor zover de consument heeft gesteld dat er voor hem, bij het kopen van een auto in (zijn geval in) Duitsland, geen goede alternatieven zijn omdat bij een girale betaling minimaal één werkdag gewacht moet worden voordat het is verwerkt en de autoverkopers veelal geen genoegen nemen met een girale (aan)betaling en/of hij ook niet bereid is daarbij minimaal een dag, of langer als het een weekend betreft, te wachten, komt dat voor zijn eigen rekening en risico. De bank heeft overigens aangegeven dat (girale) betalingen binnen het SEPA-gebied direct worden verwerkt waardoor de begunstigde het geld vaak nog dezelfde werkdag ontvangt. Bovendien heeft de consument, indien gewenst, een alternatief door contante bedragen verspreid over meerdere dagen op te nemen.

---

<sup>4</sup> Artikel 106 lid 1 van de Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten 2021; de tekst daarvan is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Hoewel begrijpelijk dat daaraan ook veiligheidsrisico's kleven, zijn de door de bank aangevoerde veiligheidsrisico's ook niet onaannemelijk en is het proberen te voorkomen daarvan (mede) in het (algemeen) belang van haar cliënten. Het belang van de consument is uiteindelijk niet zo zwaarwegend dat de bank geen beroep mag doen op haar beleidswijziging, mede gelet op de belangen van de bank. Naar het oordeel van de commissie zijn er in dit geval verder geen redenen op grond waarvan de bank gehouden kan worden om een uitzondering op haar beleid of voorwaarden te maken.

*Wat is de conclusie?*

3.8 De conclusie is dat de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld, dat de bank een limiet mag hanteren voor het opnemen van contant geld en dat zij voor de consument geen uitzondering op haar beleid hoeft te maken. De klacht is ongegrond en de vordering, wat in dit geval betekent een verzoek tot een verklaring voor recht op grond waarvan de bank gehouden is zijn om de opnamelimiet te verhogen of een uitzondering op haar beleid te maken, zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank**

*Hieronder zijn artikelen opgenomen uit het reglement van Kifid, het Burgerlijk Wetboek en de voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.*

### **Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017 (zoals dat gold tot 1 april 2022)**

#### Het indienen van klachten

##### *Artikel 1 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?*

De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.

#### Begripsomschrijvingen

##### Consument:

Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt. (...)

## **Burgerlijk Wetboek**

#### Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

## **De voorwaarden voor betalen en online diensten (april 2021) van de bank**

#### 106. Limieten voor betalen en contant geld opnemen met een pas

1. Wij stellen limieten vast voor de pas. Er kan bijvoorbeeld een limiet voor betalingen bij een betaalautoomaat gelden. U vindt de limieten op het tarieven- en limietenoverzicht.