

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-221 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 5 april 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt over het in rekening brengen van kosten voor het opvragen van rekening-afschriften ouder dan 15 maanden. De Commissie acht dit niet onredelijk, zelfs als dit niet expliciet in die letterlijke bewoordingen in de voorwaarden opgenomen zou zijn. Daarbij geldt te meer dat wanneer gebruik gemaakt wordt van internetbankieren, wat in dit geval zo is, rekeningafschriften ook maandelijks kosteloos gedownload kunnen worden.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank, waarin de Bank Consument een aanbod doet ter finale kwijting;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van de Bank dat zij de door Consument gevorderde €12,50 wil vergoeden en geen gebruik wenst te maken van haar mogelijkheid om te reageren op de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt voorts 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 had bij de Bank een drietal overeenkomsten gesloten: een overeenkomst voor Rabo InternetSparen (spaarrekening) en twee overeenkomsten voor een tweetal Rabo DirectRekeningen (betaalrekeningen). De Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 ('algemene voorwaarden') zijn van toepassing.
- 2.2 Consument heeft bij de Bank op 22 februari 2017 een klacht ingediend omdat hij rekeningafschriften ouder dan 15 maanden heeft opgevraagd en de Bank hiervoor kosten á € 25 per aanvraag in rekening heeft gebracht. Consument heeft 5 aanvragen ingediend. De Bank heeft enkel € 12,50 in totaal in rekening gebracht.

- 2.3 De (in rechtsoverweging 2.1 genoemde) rekeningen zijn per 1 maart 2017 op verzoek van Consument beëindigd. Hierdoor is per die datum de gehele bancaire relatie met Consument geëindigd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert:
- terugbetaling van de teveel gemaakte kosten, zijnde € 12,50;
  - de kosten voor het opvragen van rekeningafschriften ouder dan 15 maanden dienen opgenomen te worden in algemene voorwaarden.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 De kosten voor het opvragen van rekeningafschriften ouder dan 15 maanden zijn op dit moment niet opgenomen in de algemene voorwaarden. De Bank was daarom niet gerechtigd kosten in rekening te brengen. Consument gaat daarom niet akkoord dat de hij € 12,50 heeft willen vergoeden.

#### *Verweer van de Bank*

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

### **4. Beoordeling**

#### *Behandelbaarheid*

- 4.1 De Bank heeft de Commissie verzocht een uitspraak te doen over de behandelbaarheid van de klacht. Voor zover Consument klaagt over de eerder door de Bank in rekening gebrachte kosten, kan hij daarover klagen (klachtonderdeel a). Consument klaagt over een financiële dienst en was ten tijde van het afnemen van die financiële dienst een 'Consument' zoals beschreven in artikel 9.1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid). Dat op dit moment geen bancaire relatie meer bestaat tussen de Bank en Consument doet aan het vorengaande niets af.
- 4.2 Voor zover Consument vordert dat in de algemene voorwaarden wordt opgenomen dat de Bank kosten in rekening brengt, indien rekeningafschriften worden opgevraagd ouder dan 15 maanden, is de klacht niet behandelbaar. Consument heeft immers de bancaire relatie per 1 maart 2017 opgezegd en heeft derhalve geen belang meer bij deze vordering.
- 4.3 De Commissie merkt nog op dat Consument heeft aangevoerd dat hij financieel verantwoordelijk is voor zijn minderjarige dochter en daarom nog steeds een bancaire relatie heeft met de Bank. De Commissie kan dus uitsluitend de klacht behandelen voor zover die ziet op de spaarrekening van zijn dochter.
- 4.4 De Commissie oordeelt dat het in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank behoort om de door haar gehanteerde voorwaarden te redigeren op de wijze die haar goed dunkt, zolang zij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn.

Niet staat ter discussie dat de Bank op grond van de algemene voorwaarden kosten in rekening te brengen. Het in rekening brengen van kosten voor het opvragen van rekeningafschriften ouder dan 15 maanden acht de Commissie niet onredelijk, zelfs als dit niet expliciet in die letterlijke bewoordingen in de voorwaarden opgenomen zou zijn. Daarbij geldt te meer dat wanneer gebruik gemaakt wordt van internetbankieren, wat in dit geval zo is, rekeningafschriften ook maandelijks kosteloos gedownload kunnen worden.

- 4.5 De klacht dat de Bank gehouden zou zijn haar voorwaarden aan te passen vindt geen steun in het recht. De Bank kan daarom niet gehouden worden haar voorwaarden aan te passen. Klachtonderdeel b faalt derhalve.

Aanbod Bank

- 4.6 De Bank heeft bevestigd dat zij de door Consument gevorderde € 12,50 wil vergoeden. Dit voorstel neemt alle door Consument gestelde nadelen van de in rekening gebrachte kosten weg, en brengt hem in de situatie waarin hij zou hebben verkeerd indien de Bank die kosten niet in rekening had gebracht. Daarom moet ervoor worden gehouden dat de klacht van Consument, voor zover hij klaagt over de in rekening gebrachte kosten, is opgelost.
- 4.7 Een en ander leidt tot de conclusie dat Consument geen belang meer heeft bij zijn vordering en dat deze dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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](http://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 46 van het Reglement.*