Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0205 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 augustus 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

In het verleden bood de bank haar klanten de mogelijkheid om contant geld te bestellen bij een bankkantoor. In 2020 heeft zij deze mogelijkheid afgeschaft en de consumenten beklagen zich over deze beleidswijziging. Ook beklagen zij zich over de beperkingen aan het opnemen van contant geld bij een geldautomaat. De commissie is van oordeel dat de bank de beleidswijziging mocht doorvoeren. Verder kan de bank niet verplicht worden om de consumenten hun positieve saldo in een keer op te nemen. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende brief van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 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 consumenten houden samen twee betaalrekeningen aan bij de bank (hierna: de betaalrekeningen). Een van de consumenten heeft voor iedere betaalrekening een betaalpas. De andere consument heeft geen betaalpassen.

2.2 In het verleden konden klanten van de bank contant geld bestellen en ophalen bij de bank. De bank heeft haar beleid aangaande de bestelling van contant geld gewijzigd. In april 2020 heeft de bank haar klanten die in de dertien maanden daarvoor contant geld besteld hadden, per brief geïnformeerd dat deze mogelijkheid zou komen te vervallen. Met ingang van 1 juli 2020 is het niet meer mogelijk om bij de bank contant geld te bestellen (hierna: de beleidswijziging). Sindsdien kunnen klanten van de bank contant geld alleen opnemen bij een geldautomaat, in coupures van maximaal 50 euro. De limiet voor het opnemen van contant geld met de betaalpas is te verhogen naar maximaal € 5.000,- per dag. Bij sommige geldautomaten kan dit bedrag in een keer worden opgenomen. Bij andere geldautomaten kan per transactie hooguit € 2.000,- worden opgenomen, zodat er tenminste drie transacties nodig zijn voor het opnemen van € 5.000,-.

2.3 Omdat de consumenten in de relevante periode geen contant geld besteld hadden, hebben zij bovengenoemde brief uit april 2020 niet ontvangen van de bank. Verder heeft de bank haar klanten in het tweede kwartaal van 2020 op de website geïnformeerd over de beleidswijziging.

2.4 Op het gebruik van de betaalrekeningen zijn de Voorwaarden betalen en online diensten van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Ten tijde van de procedure bij Kifid was de versie van 2021 van toepassing. Tot 1 april 2021 was de versie van 2020 van toepassing. Relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen dat de bank hen de mogelijkheid biedt om € 15.000,- contant geld te bestellen, in coupures van 100 en 200 euro. Zij beklagen zich erover dat de bank deze mogelijkheid niet meer biedt. De consumenten kunnen contant geld alleen nog maar opnemen bij een automaat, in coupures van 50 euro. Indien de consumenten hun limiet verhogen, kunnen zij maximaal € 5.000,- per dag contant opnemen, in transacties van maximaal € 2.000,- per keer.

Dit houdt in dat zij meerdere malen transacties moeten uitvoeren en 300 biljetten van 50 euro zouden moeten accepteren. Dat willen zij niet. Indien mogelijk willen de consumenten nu hun volledige spaarsaldo contant opnemen.

2.6 De bank heeft eenzijdig besloten om de consumenten slechts in gedeeltes toegang te geven tot contant geld. De bank heeft benoemd dat de consumenten geld kunnen overmaken, maar zij hebben contant spaargeld naar de bank gebracht en zij verwachten hier contant geld voor terug, geen giraal geld dat zij als fictief geld aanmerken. Doordat de consumenten niet geïnformeerd zijn over de beleidswijziging, heeft de bank hen bovendien niet in de gelegenheid gesteld om voorafgaand aan de beleidswijziging hun geld in een keer contant op te nemen.

2.7 Verder zijn coupures van 100 en 200 euro wettige betaalmiddelen. De bank mag volgens de consumenten niet op eigen initiatief beslissen om wettige betaalmiddelen niet meer onder de bevolking te brengen.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie zijn twee vragen ter beoordeling voorgelegd. De eerste vraag is of de bank mocht besluiten om te stoppen met de mogelijkheid om contant geld te bestellen. De conclusie luidt dat de bank dit mocht en dat wordt hieronder toegelicht. De tweede vraag is of de bank de consumenten de mogelijkheid moet bieden om hun saldo in een keer contant op te nemen. Deze vraag wordt ontkennend beantwoord en ook dat wordt hieronder toegelicht.

3.2 Bij de beantwoording van beide vragen geldt als uitgangspunt dat de bank op grond van het beginsel van contractsvrijheid zelf mag bepalen aan wie zij betaalrekeningen aanbiedt en onder welke voorwaarden zij dit doet. Deze vrijheid wordt echter begrensd door de redelijkheid en billijkheid.

Contante bestellingen

3.3 De bank heeft toegelicht waarom zij besloten heeft om de beleidswijziging door te voeren. Zo is het in het belang van de veiligheid van bankmedewerkers en omwonenden dat geen contant geld meer aanwezig is op kantoren van de bank.

Daarnaast heeft de bank vastgesteld dat het aantal contante opnames bij geldautomaten en door geldbestellingen fors is gedaald. Daardoor is de kostprijs voor het uitgeven van contant geld hoger geworden. Er is dus ook sprake van een commerciële overweging. Ten aanzien van grote coupures heeft de bank toegelicht dat die populair zijn bij criminelen en dat grote coupures niet langer beschikbaar gesteld worden door de bank als maatregel tegen crimineel gebruik van geld.

3.4 De commissie begrijpt dat de consumenten het bestellen van geld een prettige manier vonden om een groot contant bedrag tot hun beschikking te krijgen. Gelet op de toelichting van de bank is de commissie echter van oordeel dat de beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Het belang van de consumenten is niet zo zwaarwegend dat de bank geen beroep mag doen op haar beleidswijziging, mede gelet op de belangen van de bank. Daarnaast is er geen verplichting voor de bank om grote coupures ter beschikking te stellen. Briefjes van 100 euro en 200 euro zijn weliswaar wettelijke betaalmiddelen, maar er is geen (wettelijke) verplichting voor de bank om die betaalmiddelen beschikbaar te stellen.

3.5 De consumenten hebben gesteld dat zij niet de enigen zijn die last hebben van de beleidswijziging. Ook anderen hebben te maken met de gevolgen van de beslissing van de bank om geldbestellingen niet meer mogelijk te maken. De commissie is echter alleen bevoegd om de klacht van de consumenten en hun individuele belang te beoordelen. De belangen van anderen kan de commissie hierin niet meewegen.

Contant geld opnemen

3.6 De consumenten willen grote bedragen contant opnemen, zo mogelijk hun volledige spaarsaldo in een keer. Dit is nu alleen nog maar mogelijk door middel van opnames bij geldautomaten en de consumenten hebben zich beklaagd over de beperkingen aan dit alternatief.

3.7 In dit kader is relevant dat uit artikel 6:140 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW, zie het artikel in de bijlage) het uitgangspunt volgt dat bij een rekening-courant verhouding, zoals de betaalrekening van de consumenten bij de bank, de consumenten te allen tijde over hun positieve saldo kunnen beschikken.[1] Van deze regel kan worden afgeweken in de overeenkomst of voorwaarden die tussen partijen gelden (artikel 6:140 lid 5 BW in de bijlage).

[1] Zie ook Rechtbank Midden-Nederland 30 oktober 2020, ECLI:NLRBMNE:2020:6008, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.8 In de algemene voorwaarden is opgenomen dat de bank een limiet hanteert voor de betaalpassen van de consumenten. Zie artikel 106 van de algemene voorwaarden in de bijlage. Hiermee wordt tussen de consumenten en de bank afgeweken van de hoofdregel van artikel 6:140 lid 1 BW. De bank hoeft de consumenten dus niet de gelegenheid te geven om met de betaalpassen hun hele positieve saldo in een keer contant op te nemen. Dat de consumenten te maken kunnen krijgen met een lege geldautomaat, als andere mensen geld uit de automaat opgenomen hebben, maakt dit niet anders. Overigens blijft het volledige saldo van de consumenten wel opneembaar, zij het niet tot elk bedrag in een keer in contanten. Een manier die wel beschikbaar is voor de consumenten is het doen van een overboeking naar een andere rekening. De consumenten zien dit als fictief geld, maar deze zienswijze deelt de commissie niet, nu een geldschuld kan worden voldaan door het doen van een girale betaling en ook een overboeking een manier is om over het saldo te beschikken. Het vertegenwoordigt dezelfde waarde, maar in een andere verschijningsvorm.

Informatievoorziening

3.9 De consumenten hebben zich ten slotte beklaagd over de informatievoorziening over de beleidswijziging. Als zij van te voren op de hoogte geweest waren van de beleidswijziging, zouden zij nog voor 1 juli 2020 een geldbestelling geplaatst hebben.

3.10 De bank heeft wel informatie verstrekt over de beleidswijziging, maar de consumenten hebben de brief uit april 2020 niet ontvangen omdat zij in de dertien maanden daarvoor geen geldbestelling geplaatst hadden. De bank heeft ook op haar website en in de algemene voorwaarden informatie gegeven over de voorgenomen beleidswijziging (zie artikel 44 van de algemene voorwaarden uit 2020 in de bijlage). Het feit dat deze informatie de consumenten niet bereikt heeft is te betreuren, maar maakt niet dat de bank de consumenten alsnog de gelegenheid moet bieden om geld te bestellen. De vordering van de consumenten wordt dan ook 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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk wetboek

*"**Artikel 6:140***
1. Moeten tussen twee partijen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldvorderingen en geldschulden in één rekening worden opgenomen, dan worden zij in de volgorde waarin partijen volgens de voorgaande artikelen van deze afdeling of krachtens hun onderlinge rechtsverhouding tot verrekening bevoegd worden, dadelijk van rechtswege verrekend en is op ieder tijdstip alleen het saldo verschuldigd. Artikel 137 is niet van toepassing.
(…)
5. Uit de tussen partijen bestaande rechtsverhouding kan anders voortvloeien dan in de vorige leden is bepaald."

Voorwaarden betalen en online diensten 2020

*"**Hoofdstuk 9 Regels voor overboeken, incasso en geld ontvangen***
(…)
44 Opname van contant geld via één van onze kantoren
1 Wij kunnen u soms de mogelijkheid bieden contant geld op te nemen bij een geldautomaat op één van onze kantoren met hulp van een bankmedewerker. De opname gebeurt dan met een betaalpas van ons. U geeft toestemming voor de opname door het plaatsen van uw handtekening op de opnamebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de opname staan vermeld. U krijgt hiervan een kopie van ons.
2 Wilt u munten of bankbiljetten in euro bestellen? Doe dat dan tijdig. Informatie hierover vindt u op onze website.
3 U kunt geld bestellen door in Rabo Online Bankieren de vereiste stappen te doorlopen, te tekenen met de signeercode of S-code en de bevestigingstoets in te drukken. U geeft hiermee ook toestemming om het bedrag van de rekening af te boeken.
4 De in dit artikel opgenomen mogelijkheden om contant geld op te nemen zullen op termijn gaan veranderen. Wij laten u weten wat verandert."

Voorwaarden betalen en online diensten 2021

*"**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 betaalautomaat gelden. U vindt de limieten op het tarieven- en limietenoverzicht.
2 U kunt ons vragen de hoogte van een limiet (tijdelijk) te wijzigen. Wij stellen vast welke andere limieten mogelijk zijn. Ook stellen wij vast hoe u deze andere limieten met ons kunt afspreken. Bijvoorbeeld door deze in te stellen via Rabo Online Bankieren.

3 Wij mogen de bestedingslimiet van uw creditcard verlagen. Bijvoorbeeld als er een ongeoorloofde roodstand ontstaat op de inningsrekening door afboeking van het bedrag van de creditcarduitgaven of wij het bedrag van de creditcarduitgaven niet van de inningsrekening kunnen afboeken. Of als uw inkomen op de inningsrekening daalt."