# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0795

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 13 augustus 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## 1. Procedure

1.1 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 en 3) het verweerschrift van Rabobank.

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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

De consument heeft zijn betaalpakket bij Rabobank online omgezet naar een Rabo BasisPakket. Hij stelt dat Rabobank tijdens het aanvraagproces de indruk heeft gewekt dat twee creditcards zonder extra kosten onderdeel uitmaakten van het pakket en verlangt daarom kosteloos een tweede creditcard. Rabobank voert aan dat uit de aanvraag, het productoverzicht, de overeenkomst en de tariefinformatie vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk bleek dat slechts één creditcard was inbegrepen en dat voor een tweede creditcard aanvullende kosten verschuldigd waren. De commissie oordeelt dat de consument vóór het sluiten van de overeenkomst voldoende duidelijk had kunnen en moeten begrijpen dat hij een pakket met één creditcard afnam. De vordering wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*Het gehele aanvraagproces is bepalend*

3.1 De consument heeft op 7 februari 2026 zijn Rabo DirectPakket online omgezet naar een Rabo BasisPakket.

Op de pagina waarop hij het nieuwe betaalpakket kon kiezen, stond bij het Rabo BasisPakket onder meer: "+ 2 creditcards met bestedingslimiet tot € 1.000 en 180 dagen aankoop-verzekering*". De consument stelt dat hij hieruit heeft begrepen dat twee creditcards zonder aanvullende kosten onderdeel uitmaakten van het pakket. Toen na de omzetting slechts één creditcard werd verstrekt, heeft hij Rabobank verzocht ook aan zijn partner kosteloos een creditcard te verstrekken.

3.2 De consument baseert zijn klacht in de eerste plaats op de tekst op de pakketselectiepagina: "+ 2 creditcards met bestedingslimiet tot € 1.000 en 180 dagen aankoopverzekering*". De commissie kan de consument volgen in zijn standpunt dat deze tekst niet zonder meer duidelijk is. De formulering maakt namelijk niet inzichtelijk dat het gaat om de mogelijkheid om maximaal twee creditcards aan de betaalrekening te koppelen. Evenmin blijkt uit de tekst zelf dat slechts één creditcard standaard onderdeel uitmaakt van het pakket en dat voor een tweede creditcard aanvullende kosten verschuldigd zijn. De enkele vermelding van een asterisk (het *) achter de tekst maakt dat niet anders. Een asterisk wijst weliswaar op aanvullende informatie, maar maakt op zichzelf niet duidelijk welke beperking geldt of dat voor een tweede creditcard een afzonderlijk tarief in rekening wordt gebracht. De tekst kon daarom bij de consument de indruk wekken dat twee creditcards onderdeel uitmaakten van het Rabo BasisPakket.

3.3 Dat de tekst op de pakketselectiepagina duidelijker had kunnen worden geformuleerd, betekent echter nog niet dat de consument recht heeft op een tweede creditcard zonder aanvullende kosten. Daarvoor moet de informatie worden beoordeeld die gedurende het gehele aanvraag-proces en vóór het sluiten van de overeenkomst aan hem is verstrekt. Beslissend is daarom of die eventuele onduidelijkheid vóór het sluiten van de overeenkomst in het verdere aanvraagproces voldoende is weggenomen.

*Vóór de ondertekening bleek voldoende duidelijk dat één creditcard werd aangevraagd*

3.4 Uit de door Rabobank overgelegde stukken blijkt dat de consument na de keuze voor het Rabo BasisPakket afzonderlijk een creditcard kon aanvragen. In die aanvraagstap is één creditcard aangevraagd, op naam van de consument. Een tweede creditcard, bijvoorbeeld op naam van zijn partner, is niet aangevraagd.

3.5 Vervolgens kreeg de consument vóór de digitale ondertekening een samenvatting van zijn aanvraag en een productoverzicht te zien. Daarin stond welke producten onderdeel uitmaakten van de aanvraag. Uit dat overzicht bleek dat het ging om een Rabo BasisPakket met twee betaalpassen en één creditcard. Ook in de overeenkomst was één creditcard opgenomen. Het maandbedrag voor de aangevraagde producten bedroeg € 6,65.

3.6 Daarnaast was vóór het sluiten van de overeenkomst het toepasselijke tarievenblad beschikbaar. Daarin stond dat voor een extra RaboCard € 0,75 per maand verschuldigd was. De consument stelt dat deze informatie al op de pakketselectiepagina had moeten worden vermeld en dat een verwijzing naar nadere informatie en voorwaarden onvoldoende is.

De commissie volgt hem daarin voor zover hij aanvoert dat de eerste omschrijving duidelijker had gekund. Voor de beoordeling is echter beslissend dat de concrete inhoud van zijn aanvraag en de daaraan verbonden kosten vóór de ondertekening zichtbaar waren. De informatie over het aantal daadwerkelijk aangevraagde creditcards was bovendien niet uitsluitend opgenomen in algemene voorwaarden of verborgen in een uitgebreide bijlage, maar stond ook in de samenvatting, het productoverzicht en de overeenkomst zelf.

3.7 Daarmee is de onduidelijkheid die de tekst "+ 2 creditcards" aanvankelijk kon oproepen in het verdere aanvraagproces voldoende weggenomen. Vóórdat hij de overeenkomst ondertekende, moest de consument uit de aanvraag en het productoverzicht begrijpen dat hij één creditcard afnam. Uit het tarievenblad kon hij daarnaast begrijpen dat voor een extra creditcard aanvullende maandelijkse kosten golden. Onder deze omstandigheden mocht hij niet uitsluitend blijven afgaan op de verkorte omschrijving op de pakketselectiepagina.

3.8 De consument voert aan dat hij en zijn partner de overeenkomst beiden moesten ondertekenen en dat zij daarom mochten verwachten dat ieder van hen een eigen creditcard zou ontvangen. Ook dat argument slaagt niet. Uit het feit dat beide rekeninghouders met de omzetting van hun gezamenlijke betaalrekening moesten instemmen, volgt niet dat voor ieder van hen afzonderlijk een creditcard werd aangevraagd. Het productoverzicht vermeldde juist twee betaalpassen en één creditcard. De gezamenlijke ondertekening kan daarom niet worden opgevat als een toezegging dat aan beide rekeninghouders een creditcard zou worden verstrekt.

3.9 De consument heeft de commissie daarnaast verzocht Rabobank op te dragen haar informatie-voorziening richting toekomstige klanten te verbeteren. Voor zover dit verzoek strekt tot het geven van een algemene aanwijzing aan Rabobank, geldt dat het niet tot de taak van de commissie behoort om een dergelijke maatregel op te leggen. Overigens heeft Rabobank toegelicht dat zij het signaal van de consument intern heeft besproken.

*Conclusie*

3.10 De tekst op de pakketselectiepagina kon weliswaar de indruk wekken dat twee creditcards bij het Rabo BasisPakket waren inbegrepen. Die onduidelijkheid is echter vóór het sluiten van de overeenkomst voldoende weggenomen doordat uit de aanvraag, het productoverzicht, de overeenkomst en het tarievenblad duidelijk bleek dat de consument één creditcard aanvroeg en dat voor een tweede creditcard aanvullende kosten golden. De consument mocht er daarom niet gerechtvaardigd erop vertrouwen dat Rabobank twee creditcards zonder aanvullende kosten zou verstrekken. Dat betekent dat Rabobank niet gehouden is alsnog kosteloos een tweede creditcard te verstrekken of de consument daarvoor te compenseren. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl