Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0064

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging rekening in vreemde valuta. De commissie is van oordeel dat de bank bevoegd was om rekening in vreemde valuta van de consument op te zeggen en dat de bank niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid. De vorderingen van de consument worden 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument hield een rekening in Amerikaanse dollars aan bij de bank (hierna: vreemde valutarekening). Met de vreemde valutarekening kon de consument een tegoed aanhouden in Amerikaanse dollars, betalingen doen in Amerikaanse dollars en Amerikaanse dollars ontvangen.
Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden betalen en online diensten 2022

(hierna: VBOD) en de Bijzondere voorwaarden Rabo Vreemde Valutarekening 2020 (hierna: BVRVV) van toepassing. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Bij brief van 26 maart 2023 heeft de bank aangekondigd dat de vreemde valutarekening van de consument tussen 5 en 11 juni 2023 wordt beëindigd. In die brief staat onder meer:

> *"Je Vreemde Valutarekening(en) in de muntsoort(en) USD stopt binnenkort. Dit komt omdat ons beleid voor Vreemde Valutarekening(en) verandert. Hieronder lees je wat dit betekent en hoe je buitenlandse betalingen kunt blijven doen met een Wereldbetaling.*
>
> ***Je Vreemde Valutarekening stopt tussen 5 en 11 juni***
>
> - *Vanaf dan betaal je niet langer de maandelijkse kosten van € 4,75 per Vreemde Valutarekening.*
> - *We verkopen je vreemde valuta tegen de wisselkoers van dat moment. Dit staat zo ook in de voorwaarden van de Vreemde Valutarekening.*
> - *Het tegoed krijg je op je gekoppelde betaalrekening [rekeningnummer].*
> - *Je kunt ook zelf het tegoed van je Vreemde Valutarekening overmaken naar je gekoppelde Rabo Betaalrekening [rekeningnummer]. Dit doe je kosteloos door te bellen naar 088 722 66 00. Overmaken naar een andere rekening regel je online zelf via een Wereldbetaling. Hiervoor betaal je de kosten voor een Wereldbetaling. Goed om te weten: voor de overboeking geldt de wisselkoers van dat moment.*
> - *Wordt er geld overgemaakt op je Vreemde Valutarekening? Dan ontvang je dit bedrag in euro's op je Rabo betaalrekening. Hier betaal je dan de kosten over die gelden voor een Wereldbetaling.*
>
> *(...)*
>
> ***Waarom stopt jouw Vreemde Valutarekening?***
> *Over de Vreemde Valutarekening maken we tegenwoordig andere keuzes. Ook gelden er andere regels dan voorheen. Eén of meer van deze redenen zorgen ervoor dat we je rekening(en) stopzetten:*
>
> - *Je maakt geen actief gebruik meer van de rekening.*
> - *Voor het gebruik van jouw Vreemde Valutarekening zijn de risico's te groot. Bijvoorbeeld waardeverlies (koers en rente) en sanctieregels die invloed hebben op valuta's.*
> - *We kunnen geen goede dienstverlening meer garanderen. Bijvoorbeeld om te zorgen dat de rekening bij jouw situatie blijft passen."*

2.3 Bij brief van 17 april 2023 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de aangekondigde beëindiging van de vreemde valutarekening, zo stelt hij. De bank heeft deze brief in haar administratie niet kunnen terugvinden. Op 6 juni 2023 heeft de bank de vreemde valutarekening van de consument beëindigd. De bank heeft het saldo omgewisseld naar euro's en heeft het bedrag bijgeschreven op de euro betaalrekening van de consument.

2.4 Op 13 juni 2023 heeft de consument telefonisch contact gehad met de bank waarin hij heeft verzocht om de beëindiging van zijn vreemde valutarekening terug te draaien. Bij brief van 13 juni 2023 heeft de bank dit verzoek afgewezen:

> *"Op 13 juni 2023 hebben we elkaar gesproken over opheffen vreemde valutarekening. In deze brief zet ik nog eens op een rij wat we besproken hebben.*
>
> ***Dit hebben we besproken***
> *U bent ontevreden over dat deze rekening opgeheven is. U vindt dat onterecht. Om uw klacht op te lossen heeft u ons gevraagd om dit terug te draaien. Wij moeten uw verzoek helaas afwijzen. Ik leg u hieronder graag uit hoe wij tot deze conclusie zijn gekomen Wij kunnen en mogen dit niet terugdraaien.*
>
> ***Niet tevreden met ons besluit?***
> *Dan kunt u binnen een jaar na de datum van deze brief in beroep gaan. Stuur uw klacht naar Rabobank Klachtenservice en beschrijf waarom u niet tevreden bent met ons antwoord. Dit kunt u doen via rabobank.nl/klachtenservice. Uw klacht wordt dan opnieuw beoordeeld. Wilt u uw klacht indienen bij het Kifid? Dan moet u in ieder geval eerst uw klacht aan Rabobank Klachtenservice voorleggen."*

2.5 In juni en juli 2023 heeft de consument meermaals een klacht ingediend bij de bank. Als reactie hierop heeft de bank verwezen naar de brief van 13 juni 2023. De klachtenafdeling van de bank heeft de klacht van de consument niet behandeld.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de beëindiging van zijn vreemde valutarekening. Volgens hem houden de redenen die de bank aanvoert voor het beëindigen van zijn vreemde valuta-rekening geen stand. Hij gebruikte de rekening regelmatig en was en is zelf zeer goed in staat om de risico's van het gebruik daarvan in te schatten. Hij heeft de bank expliciet per brief laten weten dat hij het verkopen van zijn dollars en het opheffen van zijn rekening niet accepteert. Op die brief heeft de consument echter nooit een reactie gekregen, terwijl de bank tot grote ontsteltenis van de consument zijn vreemde valutarekening wel heeft beëindigd. De consument meent dat de bank niet het recht had om zijn vreemde valuta-rekening te beëindigen. Daarnaast had de bank niet het recht om zonder zijn opdracht of toestemming zijn Amerikaanse dollars te verkopen. De consument brengt naar voren dat het erop lijkt dat de bank bezig is om wraak op hem te nemen in verband met een eerdere klachtzaak bij Kifid, die tot resultaat had dat de bank hem een vergoeding moest betalen.

2.7 De consument beklaagt zich daarnaast over de afhandeling van zijn klacht door de bank. De consument stelt dat hem telefonisch door de bank is toegezegd dat zij een klachten-procedure zou opstarten, terwijl zij dit vervolgens niet heeft gedaan. Daarna heeft de consument meermaals een klacht ingediend via de website van de bank. Nadat de consument voor de derde keer een klacht had ingediend nam een medewerker van de bank telefonisch contact met hem op. Volgens de consument gaf de medewerker aan dat de bank had gereageerd op zijn klacht met een brief van 13 juni 2023 (zie hiervoor onder 2.5), terwijl hij die brief niet had ontvangen. De bank heeft vervolgens die brief alsnog per e-mail naar de consument gestuurd. De consument geeft aan dat hij daarna in een soort vicieuze cirkel is beland. Wanneer hij een klacht indient krijgt hij namelijk een antwoord van de bank dat hij een klacht kan indienen, aldus de consument.

2.8 De consument vordert dat de bank wordt geboden om zijn vreemde valutarekening met het daarop aanwezige dollarsaldo te herstellen. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van € 250,-. Ter onderbouwing van dit schadebedrag heeft de consument gesteld dat de dollars ongetwijfeld tegen 'een rampkoers' zijn verkocht, waarbij hij aangeeft dat hij dit niet meer kan nagaan nu hij zijn vreemde valutarekening niet meer kan raadplegen.

Het verweer

2.9 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de overeenkomst met de consument mocht opzeggen en opheffen op de wijze zoals zij heeft gedaan. De commissie is van oordeel dat de bank dit mocht doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De beoordeling

3.2 De overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten is een overeenkomst voor onbepaalde tijd oftewel een duurovereenkomst. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW). De tekst van artikel 6:248 BW staat in de bijlage van deze uitspraak.

De Hoge Raad heeft overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.[1] Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op een overeengekomen opzegbevoegdheid onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2]

3.3 De commissie overweegt dat uit artikel 25 VBOD en artikel 11 BVRVV volgt dat de bank de overeenkomst mag opzeggen. Op grond van deze voorwaarden heeft de bank dus een opzegbevoegdheid. De bank heeft overeenkomstig artikel 25 VBOD een opzegtermijn van twee maanden in acht genomen.

3.4 De bank mag van haar opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is. De bank heeft namelijk de hiernavolgende toelichting gegeven waarom zij de vreemde valutarekening van de consument heeft beëindigd.

3.5 De vreemde valutarekening als product werd gebruikt door een beperkte groep klanten. Het aanhouden van een vreemde valutarekening brengt een aantal risico's met zich mee. De bank heeft de consument bij het aangaan van de vreemde valutarekening over deze risico's geïnformeerd. Om deze risico's te beperken achtte de bank het noodzakelijk om jaarlijks een revisiegesprek te voeren met gebruikers van vreemde valutarekeningen. Dit om te toetsen of de vreemde valutarekening nog bij de situatie van de klant paste, of de klant regelmatig gebruik maakte van de vreemde valutarekening, of de vreemde valutarekening niet werd gebruikt voor speculatieve doeleinden, om te controleren dat het saldo niet hoger was dan het vrije beschikbare vermogen van de klant en om na te gaan of het vermogen in vreemde valuta maximaal 25% van het gehele vermogen was dat bij de bank werd aangehouden. Vanwege wijzigingen in de structuur en inrichting van de bank in de afgelopen jaren (waaronder het centraliseren van de lokale afdelingen) was het voor de bank niet meer mogelijk om jaarlijks het noodzakelijke revisiegesprek te voeren met gebruikers van vreemde valutarekeningen zonder vaste adviseur. De kosten om dit te realiseren waren voor de bank te hoog ten opzichte van de baten van het aanbieden van vreemde valutarekeningen aan klanten zonder vaste adviseur. De bank heeft als gevolg daarvan besloten om de vreemde valutarekening voor klanten zonder vaste adviseur te beëindigen. Het gaat om circa 1.300 rekeningen. Van de bank kan niet worden verwacht dat zij significante kosten maakt en haar inrichting en dienstverlening wijzigt zodat zij een vreemde valutarekening aan een beperkte groep klanten kan blijven aanbieden, aldus de bank.

---

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group, overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2. Vgl. GC Kifid 2023-0407 en GC Kifid 2023-0867.
[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.

De consument komt niet voor begeleiding door een vaste adviseur in aanmerking omdat het saldo dat hij bij de bank aanhoudt daarvoor te laag is.

3.6 Naar het oordeel van de commissie ligt er gelet op de voorgaande toelichting een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze ten grondslag aan het opzeggen van de vreemde valutarekening. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de consument een belang heeft bij het voortzetten van de vreemde valutarekening dat zwaarder weegt dan het belang dat de bank heeft bij de beëindiging van de vreemde valutarekening. De commissie begrijpt dat het vervelend is voor de consument dat zijn vreemde valutarekening is beëindigd. Dit is echter op zichzelf onvoldoende om te concluderen dat de opzegging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De stelling van de consument dat hij risico's zelf kan inschatten en dat de vreemde valutarekening voor hem geen onoverkomelijke risico's oplevert, maakt dat niet anders. Het is immers de bank die verantwoordelijk is voor de risico's van haar dienstverlening.

3.7 De commissie begrijpt uit de stellingen van de consument dat hij een vaste adviseur van de bank had, maar dat de bank hem die vaste adviseur enige tijd geleden heeft afgenomen. Dit maakt naar het oordeel van de commissie niet dat de opzegging van de bank (zie voor de toelichting 3.4) van de vreemde valutarekening van de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank heeft in die toelichting aangegeven dat de structuur en de dienstverlening in de afgelopen jaren is gewijzigd. Daarbij heeft de bank aangegeven dat zij niet meer werkt met vaste adviseurs, anders dan voor klanten met een vrij besteedbaar vermogen van € 500.000,- of meer. De consument heeft niet betwist dat hij niet aan die voorwaarde voldoet. De bank kan zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat de consument, nu deze niet voldoet aan haar criteria, geen aanspraak kan maken op de diensten van een vaste adviseur en daarmee niet meer in aanmerking komt voor een vreemde valutarekening. De bank hoeft voor de consument geen uitzondering te maken op haar nieuwe beleid.

3.8 De commissie concludeert dat de bank bevoegd was om de vreemde valutarekening op te zeggen en om zonder goedkeuring van de consument twee maanden na vooraankondiging de Amerikaanse dollars van de consument te verkopen en de vreemde valutarekening te beëindigen. Dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid, is niet komen vast te staan. Zo is niet gebleken dat het in acht nemen door de bank van een opzegtermijn van twee maanden in de onderhavige situatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Verder merkt de commissie op dat zij geen aanknopingspunten in het dossier ziet dat sprake is van een wraakactie van de bank op de consument. Evenmin ziet de commissie aanknopingspunten in het dossier die grond kunnen bieden voor het oordeel dat de bank de dollars van de consument tegen 'een rampkoers' heeft verkocht, althans tegen een koers heeft verkocht die de consument in redelijkheid niet behoefde te verwachten. Deze klachtonderdelen zijn derhalve ongegrond.

Klachtbehandeling

3.9 De consument heeft zich terecht beklaagd over de afhandeling van zijn klacht door de bank. De bank heeft aangegeven dat de klacht van de consument door een fout van de bank niet door de klachtenafdeling van de bank is behandeld. De bank betreurt het dat zij niet adequaat heeft gereageerd op de klacht van de consument en zij heeft hiervoor excuses aangeboden. Alhoewel het te betreuren is dat de bank niet adequaat heeft gereageerd op de klacht van de consument, kunnen de vorderingen van de consument niet op deze grond worden toegewezen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 25 lid 4 VBOD en artikel 11 BVRVV van belang. Deze bedingen zijn door de commissie ambtshalve getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, te vinden op de website 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.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

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

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.*

Voorwaarden betalen en online diensten 2022

Artikel 25

25. Uw betaalpakket opzeggen of stoppen met alle online diensten
(...)
4. Ook kunnen wij de overeenkomst beëindigen door deze op te zeggen. Bijvoorbeeld als u verhuist naar een land buiten de Europese Unie. In dat geval geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden. Behalve als wij volgens de wet of de voorwaarden de overeenkomst onmiddellijk mogen opzeggen.

Bijzondere voorwaarden Rabo Vreemde Valutarekening 2020

Artikel 11

11. Beëindigen overeenkomst Rabo Vreemde Valutarekening
In aanvulling op de beëindigingsgronden die genoemd zijn in de algemene voorwaarden, eindigt de overeenkomst ook als:
1. De overeenkomst van de gekoppelde betaalrekening eindigt
2. De overeenkomst door ons wordt opgezegd omdat daar volgens ons aanleiding toe is vanwege het gebruik door u of vanwege marktomstandigheden
3. Wij niet langer een rekening aanbieden in de muntsoort waarin uw rekening luidt.(...)