Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0943

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	25 november 2025
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 bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument klaagt onder meer over de opheffing van zijn betaalrekening bij de bank. Hij stelt als gevolg hiervan schade te hebben geleden. Hij vordert onder meer herstel van de bankrekening en een schadevergoeding. De commissie oordeelt dat de vorderingen worden afgewezen, voor wat betreft de schadevergoeding omdat de schade en het verband met de handelwijze van de bank niet zijn komen vast te staan.

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 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 had een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 30 april 2025 heeft de consument de bank bericht dat hij zijn betaalrekening wil opheffen en gebruik wil maken van de overstapservice.

2.3 De bank heeft vervolgens een opheffingsformulier aangemaakt. Dit formulier wordt door de bank verwerkt als het is ondertekend door de consument of na diens fysieke aanwezigheid op kantoor.

2.4 Op 12 mei 2025 heeft een bankmedewerker ten onrechte de optie ‘fysieke aanwezigheid van de consument bij de bank’ op het opheffingsformulier geselecteerd, waarna de bank de betaalrekening van de consument heeft opgeheven.

2.5 Op 13 mei 2025 heeft de consument de bank gebeld uit onvrede met de opheffing van zijn betaalrekening. In antwoord hierop heeft de bank bericht dat een opgeheven betaalrekening niet hersteld kan worden. Wel kan, aldus de bank, een nieuwe betaalrekening worden geopend, maar daar heeft de consument van afgezien.

2.6 Op 13 mei 2025 heeft de bank het volgende aan de consument gemaild:

> *‘Graag geef ik u alvast uitleg over wat er precies is gebeurd. Ik heb per ongeluk de rekening inderdaad laten vervallen en opgeheven. Ik had niet gezien dat er nog niet was ondertekend digitaal. Ik zag alleen de aanvraag online opheffen. Dit in combinatie met de overstapservice die u heeft ingediend maakte dat ik de rekening heb opgeheven. Ik kan dit helaas niet meer terug zetten. Ik kan het rekeningnummer niet meer actief maken. Ik biedt u hiervoor mijn oprechte excuses aan dat ik een menselijke fout hierin heb gemaakt. Uiteraard kan ik wel meteen wanneer u dat nog zou wensen een nieuwe rekening voor u openen maar ik denk niet dat dit de bedoeling is gezien de overstap naar de ING bank. Nogmaals mijn excuses voor het ongemak en ik sluit hiermee het dossier.’*

De klacht en de vorderingen van de consument

2.7 De consument vordert van de bank herstel van zijn betaalrekening of een gelijkwaardige oplossing en vergoeding van de immateriële schade van € 3.000,- vermeerderd met de wettelijke rente.

2.8 De consument voert daartoe het volgende aan. De consument ontkent ten stelligste dat hij akkoord is gegaan met het opheffen van zijn betaalrekening. De bank heeft daarin een fout gemaakt. Zijn betaalrekening is zo verweven met zijn dagelijks leven – hij kent het nummer uit zijn hoofd, weet precies welke transacties erop lopen en heeft er jarenlang op vertrouwd – dat hij zijn oude nummer terug wil, maar dat kan volgens de bank niet. Door de onterechte opheffing zijn ook automatische incasso’s mislukt en zijn betalingen verstoord. Ook is hij onheus bejegend door bankmedewerkers. Zo heeft hij het als zeer onprofessioneel en respectloos ervaren dat de bank onvriendelijke e-mails stuurt met daarin woorden in hoofdletters, zoals ’NIET KAN’ en ‘NEE’. Verder heeft de bank onzorgvuldig gehandeld door € 250,- over te maken naar een voor hem onbekende rekening.

2.9 De consument vordert voorts dat de commissie een oordeel geeft over de zorgvuldigheid, proportionaliteit en klantvriendelijkheid van de bejegening van de consument door een medewerker van de bank.

Het verweer van de bank

2.10 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 geschil over?

3.1 Allereerst zal de commissie beoordelen of de bank de betaalrekening moet herstellen. De bank heeft verklaard dat een eenmaal opgeheven betaalrekening niet meer geactiveerd kan worden. De consument heeft dat niet weersproken, zodat de commissie ervan uit moet gaan dat herstel van de betaalrekening niet mogelijk is. Omdat niemand, ook de bank niet, gehouden is tot het onmogelijke wijst de commissie de vordering tot herstel van de betaalrekening af. Ook de vordering om een gelijkwaardige oplossing te bieden wijst de commissie af. De bank heeft de consument namelijk aangeboden om een nieuwe betaalrekening voor hem te openen, zodat hij bij het opleggen aan de bank van de verplichting om dat te doen geen belang heeft.

3.2 De commissie zal nu beoordelen of de bank de door de consument gevorderde schade dient te vergoeden. Daarna zal zij de vordering van de consument over de bejegening bespreken.

De gevorderde schade

3.3 Vaststaat dat de bank de betaalrekening van de consument te vroeg heeft opgeheven. De fout van de bank staat hiermee vast. De gevorderde schade kan echter niet worden toegewezen. De commissie licht dit hieronder toe.

3.4 De bank heeft de gestelde schade en het verband daarvan met de opheffing van de betaalrekening betwist. Nu de consument de schade en dat verband niet heeft onderbouwd, moet de commissie er daarom van uitgaan dat de consument geen schade lijdt die het gevolg is van de opheffing van de betaalrekening.

Bejegening door een medewerker van de bank

3.5 Tot slot heeft de consument gevorderd dat de commissie een oordeel geeft over de bejegening van de consument door een medewerker van de bank. De commissie behandelt die vordering niet omdat een oordeel daarover geen grond kan zijn om de gevorderde schadevergoeding toe te wijzen, zodat de consument bij dat oordeel geen belang heeft.

Conclusie

3.6 Gelet op het voorgaande zullen de vorderingen worden afgewezen.

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 april 2024, 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 april 2024, 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 bepaling uit wet- en regelgeving

Hieronder staat de wettelijke bepaling waarna in de uitspraak is verwezen.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.