

Voorzitterbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0074

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Ingediend door	De consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep niet behandelbaar
Datum	2 december 2025

Samenvatting

Verzoek tot openstellen beroep. Geen gronden om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder b van het reglement.

1. Procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:

- de brief van de consumenten van 6 oktober 2025;
- de brief van de bank van 6 november 2025.

2. Het geschil

De klacht van de consumenten

- 2.1 De consumenten klagen dat de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening. Nadat een aan de consumenten geadresseerd poststuk retour was gekomen, heeft de bank zich volgens hen onvoldoende ingespannen om alsnog met hen in contact te komen. Hoewel de bank beschikte over de juiste contactgegevens van de consumenten is zij hier slordig mee omgegaan. Volgens de consumenten heeft de bank eveneens onrechtmatig gehandeld door de bankrekening van de consumenten te blokkeren. Zij vorderen dat de bank hen een schadevergoeding van € 500,- betaalt voor de tijd die hun zoon aan deze kwestie heeft moeten besteden.

De beslissing van de Geschillencommissie

- 2.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank tekortgeschoten is in haar dienstverlening aan de consumenten door de toegang tot internetbankieren te blokkeren. De Geschillencommissie is verder van oordeel dat de consumenten niet hebben aangetoond dat zij hun zoon € 500,- hebben betaald als vergoeding voor de door hem bestede tijd. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als aangetoond wordt dat er daadwerkelijk inkomsten zijn gederfd, maar dat is hier niet vast komen te staan. De klacht van de consumenten is dus gegrond maar hun vordering wordt afgewezen.

- 2.3 De uitspraak van 10 september 2025 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2025-0717.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

- 3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold vanaf 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

- 3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.
- 3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.
- 3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.
- 3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

- 3.6 Het financieel belang van de klacht van de consumenten is € 500,- en daarmee minder dan € 25.000,-. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De voorzitter begrijpt de brief van de consumenten van 6 oktober 2025 zo dat zij haar verzoeken om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder b, van het reglement.
- 3.7 Regel 7.3, aanhef en onder b, van het reglement houdt in dat toestemming voor het instellen van beroep kan worden gegeven als er gegronde redenen zijn om te vermoeden dat de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudelijk of door de manier waarop de uitspraak tot stand is gekomen gebreken vertoont. De uitspraak is dan vernietigbaar op grond van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Daarvoor moet er sprake zijn van ernstige gebreken waardoor gebondenheid aan de uitspraak gegeven de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Een uitspraak is niet vernietigbaar op grond van artikel 7:904 BW als een van de partijen het inhoudelijk oneens is met het oordeel van de Geschillencommissie.

- 3.8 Volgens de consumenten heeft de Geschillencommissie ten onrechte geoordeeld dat zij hun vordering tot schadevergoeding niet met stukken onderbouwd hebben. Zij stellen dat zij daartoe wel stukken hebben overgelegd. Zij vermoeden echter dat deze stukken verloren zijn gegaan door het vertrek van de behandelend secretaris bij de Geschillencommissie en de daaropvolgende overdracht van hun dossier naar een andere secretaris. Volgens de consumenten had de Geschillencommissie anders nooit tot het oordeel kunnen komen dat de vordering niet was onderbouwd.
- 3.9 De voorzitter begrijpt de uitspraak van de Geschillencommissie zo dat zij heeft geoordeeld dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen, tenzij er sprake is van een daadwerkelijke derving van inkomsten. Volgens de Geschillencommissie hebben de consumenten nagelaten deze inkomstenderving met stukken te onderbouwen. Het is de voorzitter echter niet gebleken dat de consumenten in de procedure bij de Geschillencommissie stukken hebben overgelegd die de Geschillencommissie ten onrechte niet bij de beoordeling heeft betrokken en die tot een ander oordeel hadden geleid. De door de consumenten in beroep overgelegde stukken (die zij naar eigen zeggen ook bij de Geschillencommissie hebben overgelegd) vormen geen bewijs van de gestelde inkomstenderving van de zoon van de consumenten.
- 3.10 In het licht hiervan kan daarom niet worden aangenomen dat de uitspraak van de Geschillencommissie dermate ernstige gebreken vertoont dat deze op grond van artikel 7:904 BW vernietigd zou kunnen worden.

Conclusie

- 3.11 Het beroep is niet behandelbaar. De voorzitter zal met toepassing van regel 8.1 van het reglement beslissen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen.

Financiële bijdrage

- 3.12 De financiële bijdrage die de consument voor het instellen van beroep is verschuldigd, bedraagt € 500,- (regel 10.2). De consument krijgt van deze bijdrage € 375,- terug omdat de voorzitter oordeelt dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

4. De beslissing

De voorzitter

- 4.1 bepaalt dat het beroep niet in behandeling wordt genomen;
- 4.2 bepaalt dat aan de consumenten een bedrag van € 375,- wordt terugbetaald.