Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0280

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 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 bepalingen

Samenvatting

Opzegging. De bank mocht de Extra BetaalRekening beëindigen en de bank hoefde daarbij geen interne overstapservice aan te bieden. De vordering van de consument wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 had al sinds 1977 een reguliere betaalrekening en een zogeheten Extra BetaalRekening bij de bank. Hierop waren onder meer de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 van toepassing.

2.2 Op 12 juli 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij per 1 oktober 2024 de Extra BetaalRekening zou beëindigen:

> *"Je hebt bij ons een Extra BetaalRekening met nummer [IBAN]. Deze rekening stopt 1 oktober 2024. Je kunt ervoor kiezen om deze rekening om te zetten naar een Rabo BasisPakket. Zo kun je de rekening blijven gebruiken zoals je gewend bent.*

Je IBAN, instellingen en automatische betalingen blijven hetzelfde. Ook zijn de kosten het eerste jaar gelijk.

Wil je de rekening omzetten?
Geef dit aan ons door vóór 15 september. Ga hiervoor naar rabo.nl/extra-rekening-omzetten.

Wat als we niks van je horen?
Dan stopt de rekening vanzelf op 1 oktober 2024. Hierna kun je deze dus niet meer gebruiken. Lees hierover meer in het bericht in de bijlage."

2.3 Het tarief voor de Extra BetaalRekening was € 1,75 per maand, het tarief voor het Rabo Basispakket was € 4,95 per maand.

2.4 De consument heeft bij de bank geïnformeerd naar de mogelijkheden om de automatische incasso's op zijn Extra Betaalrekening over te zetten naar zijn gewone betaalrekening bij de bank. De bank heeft aangegeven dat de Overstapservice[1] enkel geldt bij het overstappen naar een andere bank en niet van toepassing is op intern gebruik.

De klacht en vordering

2.5 De consument had een groot aantal automatische incasso's op zijn Extra BetaalRekening. Hij vindt het niet terecht dat hij door de beëindiging van de Extra BetaalRekening zelf alle automatische incasso's moet overzetten naar zijn andere betaalrekening bij de bank. Aangezien de deadline van 15 september naderde, heeft hij noodgedwongen zijn Extra BetaalRekening omgezet naar een Rabo BasisPakket. Na het eerste jaar moet hij daar € 4,95 per maand voor betalen, terwijl het tarief voor de Extra BetaalRekening slechts € 1,75 was. Hij vordert dat de bank het tarief van € 1,75 in rekening blijft brengen voor deze betaal-rekening dan wel dat de bank een interne overstapservice aanbiedt, waarbij de automatische incasso's *door de bank* worden overgezet naar zijn gewone betaalrekening (door de incassanten, net zoals bij de Overstapservice, te informeren over het nieuwe rekeningnummer).

Het verweer

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

[1] De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Daarbij worden bijschrijvingen en incasso's ten laste van de oude betaalrekening automatisch doorgeleid. Verder informeren deelnemende banken de betalers en incassanten over de nieuwe betaalrekening bij elke betaling of incasso naar de oude betaalrekening. Zie https://www.overstapservice.nl/.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de Extra BetaalRekening mocht beëindigen *zonder daarbij een interne overstapservice aan te bieden*.

3.2 De commissie stelt voorop dat partijen een opzeggingsbevoegdheid zijn overeengekomen. In de algemene voorwaarden (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) staat immers dat zowel de cliënt als de bank de relatie tussen hen geheel of gedeeltelijk kan opzeggen.[2] De opzeggingsbevoegdheid is echter niet onbeperkt: de bank mag van deze bevoegdheid geen gebruik maken indien dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Verder kunnen de eisen van redelijkheid en billijkheid op grond van artikel 6:248 lid 1 BW meebrengen dat aan de opzegging nadere eisen gesteld worden, bijvoorbeeld dat een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen of dat de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding.[3]

3.3 Naar het oordeel van de commissie is de opzegging van de Extra BetaalRekening niet in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid. De bank heeft aangegeven dat zij haar aanbod wil vereenvoudigen en dat de Extra BetaalRekening niet langer binnen het assortiment past. De commissie overweegt dat het de bank in beginsel vrijstaat om haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in haar nieuwe beleid. Verder behoudt de consument zijn andere betaal-rekening en daarmee toegang tot het betalingsverkeer; in die zin is de impact van de beëindiging van de Extra Betaalrekening gering. Het belang van de consument is met name gelegen in het feit dat de Extra BetaalRekening gebruikt werd voor een groot aantal automatische incasso's en dat hij die nu allemaal zou moeten overzetten naar zijn andere betaalrekening bij de bank. De commissie begrijpt dat dit vervelend is voor de consument. Dat een opzegging tot enig ongemak leidt, is echter onvoldoende om tot het oordeel te kunnen komen dat de opzegging onaanvaardbaar is.

3.4 En ook de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid gaat niet zover dat de bank alles zou moeten doen om het door de opzegging veroorzaakte ongemak weg te nemen. De bank is daarom niet verplicht om namens de consument contact op te nemen met alle bedrijven waarvoor hij incassomachtigingen heeft afgegeven en hen te informeren over het nieuwe rekeningnummer van de consument. Anders gezegd: de bank hoefde geen interne overstapservice in het leven te roepen voor haar klanten met een Extra BetaalRekening.

---

[2] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit geen oneerlijk beding is. Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0813 (overweging 3.12).
[3] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.3 en 3.6.4.

Bovendien is de bank haar klanten tegemoetgekomen door de mogelijkheid te bieden de Extra BetaalRekening om te zetten naar een Rabo Basispakket, waarbij de bank het eerste jaar na de omzetting het (lagere) tarief van de Extra Betaalrekening in rekening brengt en daarna pas het (hogere) tarief van het Rabo BasisPakket. Hoewel dit slechts een tijdelijke oplossing is (voor de duur van één jaar) heeft de bank de consument hiermee voldoende tijd gegeven om alle automatische incasso's over te zetten naar zijn gewone betaalrekening. Tot meer is de bank niet gehouden.

3.5 Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet 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-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 de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Voorwaarden betalen en online diensten 2022

25. Uw betaalpakket opzeggen of stoppen met alle online diensten

1. U kunt uw betaalpakket opzeggen. U deelt de opzegging aan ons mee.
2. Heeft u alleen een overeenkomst voor één of meer online diensten? Dan kunt u hiermee stoppen door die overeenkomst op te zeggen. U deelt de opzegging aan ons mee, behalve als wij u hebben laten weten dat u op een andere manier kunt stoppen met deze online dienst.
3. Na ontvangst van uw opzegging, streven wij ernaar de overeenkomst binnen tien werkdagen te beëindigen. Na beëindiging van de overeenkomst wordt deze zo spoedig mogelijk afgewikkeld. Bijzondere regels over het opzeggen van uw betaalrekening en -pakket staan in artikel 51.
4. Ook wij kunnen 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.