Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-919
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op enig moment is Consument gebleken dat hij geen geld kon opnemen bij geldautomaten van de Bank. Dit bleek achteraf veroorzaakt door een postblokkade. Consument klaagt dat het beleid van de Bank met betrekking tot post-blokkades niet kenbaar was en in strijd is met verplichtingen op basis van wet- en regelgeving. Consument vordert dat de Bank haar beleid aanpast en opneemt in de algemene voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat de Bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft. Niet is gebleken dat het beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook anderszins is niet gebleken dat de Bank heeft gehandeld in strijd met wet- en regelgeving. De Bank is niet gehouden haar beleid op te nemen in de algemene voorwaarden. De vorderingen van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening met bijbehorende bankpas aan bij de Bank.

2.2 Op 15 en 16 november 2019 heeft Consument geprobeerd geld op te nemen bij een geldautomaat van SNS Bank N.V. Het opnemen van geld was niet mogelijk en de geld-automaat gaf een melding met het verzoek aan Consument om contact op te nemen met de Bank. Consument slaagde er wel in geld op te nemen bij een geldautomaat van de Coöperatieve Rabobank N.V.

2.3 Op 19 november 2019 heeft Consument contact opgenomen met de klantenservice van de Bank. De Bank kan in het gesprek niet verklaren waarom Consument geen geld kon opnemen bij geldautomaten van de Bank. Wel wordt vastgesteld dat de Bank een maand eerder een aan Consument gericht poststuk retour heeft ontvangen. Hierdoor is een postblokkade in het systeem gezet omdat het bij de Bank bekende adres van Consument mogelijk onjuist is. Tijdens het telefoongesprek blijkt het bij de Bank bekende adres toch correct te zijn, waarna de postblokkade wordt verwijderd. Voordat het gesprek volledig is afgerond, wordt de verbinding verbroken. Het lukt de Bank niet om Consument die dag terug te bellen.

2.4 Consument verstuurt op 21 november 2019 een e-mail bericht aan de Bank met foto's van de pinbonnen. Consument verzoekt de Bank uit te zoeken waarom hij geen geld kon opnemen bij geldautomaten van de Bank op 15 en 16 november 2019.

2.5 Op 16 december 2019 heeft de Bank Consument bericht dat het opnemen van geld bij geldautomaten van de Bank tijdelijk niet mogelijk was vanwege de postblokkade.

2.6 Bij brief van 12 februari 2020 heeft Consument een klacht ingediend over de manier waarop de Bank is omgegaan met de postblokkade. De Bank heeft op 20 februari 2020 gereageerd op de klacht van Consument. De Bank heeft in haar reactie aangegeven dat de procedure en melding bij het retour ontvangen van een poststuk niet voldoende bekend was bij de klantenservice. De Bank heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Op 10 juli 2020 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 Consument stelt zich op het standpunt dat het vooraf bekend moet zijn dat de Bank werkt met postblokkades en wat daarvan de gevolgen zijn voor klanten. De Bank had Consument actief moeten benaderen op het moment dat er een postblokkade werd ingevoerd. De Bank had daarnaast moeten registreren welke poststukken er retour komen. Het beleid van de Bank met betrekking tot postblokkades is in strijd met de op de Bank rustende zorgplicht. Daarnaast maakt de Bank zich schuldig aan discriminatie doordat klanten die hun bankzaken niet digitaal regelen onevenredig hard worden getroffen door het beleid van de Bank. Consument stelt ten slotte dat de Bank het postgeheim schendt door retour gekomen post te vernietigen.

2.8 Consument vordert dat de Bank wordt verplicht tot aanpassing van het beleid zodat klanten voortaan actief worden benaderd bij postblokkades en retour ontvangen poststukken worden bewaard en doorgestuurd. Daarnaast vordert Consument dat de Bank wordt verplicht het beleid dat zij voert met betrekking tot postblokkades kenbaar te maken aan haar klanten door het op te nemen in de algemene voorwaarden.

Het verweer

2.9 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De kern van het geschil betreft de vragen of (i) de Bank gehouden is haar beleid met betrekking tot postblokkades te wijzigen vanwege de door Consument gestelde inbreuken op wet- en regelgeving en of (ii) de Bank dit beleid in de algemene voorwaarden dient vast te leggen.

3.2 Consument doet een beroep op de zorgplicht van de Bank en voert aan dat de zorgplicht waartoe de Bank gehouden is meebrengt dat de Bank haar beleid aanpast en kenbaar maakt voor haar klanten.

3.3 De Commissie stelt voorop dat de Bank heeft aangegeven voortaan strikter om te zullen gaan met retourpost en klanten binnen twee weken telefonisch of per e-mail te benaderen. Op de Bank rust een zorgplicht vanwege haar maatschappelijke functie waar zij zich aan dient te houden. Die zorgplicht strekt echter niet zover dat de Bank op grond daarvan verplicht is haar beleid aan te passen aan de wensen van Consument. Bij de beoordeling of de Bank bepaald beleid mag voeren geldt dat de Bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft. Die beleidsvrijheid heeft wel grenzen. De juridische maatstaf die daarvoor geldt is of het gebruik van die beleidsvrijheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Dit is terug te vinden in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Dat Consument meent dat ander beleid ook en misschien zelfs beter te verdedigen is, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is. Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank Consument tegemoet is gekomen door haar beleid aan te passen en klanten voortaan binnen twee weken telefonisch of per e-mail te benaderen bij retour gekomen poststukken. Niet is gebleken dat het beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.4 De stelling van Consument dat de Bank haar beleid kenbaar dient te maken in de algemene voorwaarden wordt niet door de Commissie gevolgd. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument graag eerder op de hoogte had willen zijn van de postblokkade en de gevolgen daarvan, rust op de Bank niet in het algemeen de verplichting om haar beleid vast te leggen in de algemene voorwaarden.

Schending van het postgeheim

3.5 Voorts heeft Consument gesteld dat de Bank het postgeheim schendt door retour gekomen poststukken niet te bewaren en door te sturen naar het juiste adres. Nu Consument zijn stelling niet nader heeft onderbouwd en het dossier hiervoor verder geen aanknopingspunten biedt, zal de Commissie aan deze stelling voorbijgaan.

Discriminatoir beleid

3.6 Consument heeft aangevoerd dat het gevoerde beleid ten aanzien van retour ontvangen poststukken discriminatoir is omdat het in het algemeen klanten treft die gebruik maken van papieren afschriften.

3.7 De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van discriminatie nu gelijke gevallen door de Bank gelijk behandeld worden. Zoals de Bank heeft toegelicht, wordt immers een postblokkade ingesteld in alle gevallen waarin een poststuk retour wordt ontvangen. Niet is gebleken dat klanten die hun bankzaken niet digitaal regelen anders worden behandeld dan andere klanten.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht van Consument in al haar onderdelen ongegrond. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.