

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0002

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 januari 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 uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betaalproducten. Betaalpas. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van (vertragings)schade die aan de bank worden toegerekend op grond van het feit dat de consument een langere tijd niet over een bankpas heeft kunnen beschikken. De vordering 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) 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 heeft een betaalrekening, met een betaalpas en creditcard, bij de bank.
- 2.2 Nadat de consument zijn portemonnee op 14 juli 2024 heeft verloren, heeft hij zijn betaalpas en creditcard bij de bank laten blokkeren. De consument heeft vervolgens via de App van de bank een nieuwe betaalpas aangevraagd. Daarna heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank, waarbij door de bank (abusievelijk) de nieuwe aangevraagde betaalpas is geblokkeerd in plaats van de oude (verloren) betaalpas.
- 2.3 Op 19 juli 2024 heeft de consument opnieuw telefonisch contact opgenomen met de bank omdat hij zijn nieuwe betaalpas niet kon activeren.

Bij dat telefoongesprek is duidelijk geworden dat de nieuwe betaalpas abusievelijk door de bank was geblokkeerd, uit het systeem was gehaald en daardoor onbruikbaar was geworden. Er moest daarom opnieuw een nieuwe betaalpas naar hem worden opgestuurd. Daarbij is door de consument aangegeven dat hij grotendeels in Brussel werkzaam en woonachtig is en daarom opnieuw naar zijn adres in Amsterdam zou moeten reizen. De bank heeft toen (uit coulance) voorgesteld een vergoeding van € 104,95 aan de consument te betalen (bestaande uit een vergoeding voor reiskosten en de kosten van de betaalpas ad € 4,95). De consument heeft daar in eerste instantie mee ingestemd en de bank heeft deze vergoeding (later) ook aan de consument betaald. De consument heeft diezelfde dag echter nog een klacht bij de bank ingediend en verzocht om een hogere schadevergoeding te betalen.

- 2.4 De bank heeft bij brief van 26 juli 2024 op de klacht van de consument gereageerd. De consument was het niet eens met de reactie van de bank en heeft daarom zijn klacht over de bank bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt over opstelling en de handelwijze van de bank. Volgens de consument is het voorstel (de vergoeding die is betaald) van de bank veel te mager, omdat hij veel stress en ongemak heeft ervaren als gevolg van de door de bank gemaakte fout. Zo heeft hij een langere periode zichzelf van cash moeten voorzien via bevriende relaties, heeft hij geen reis kunnen boeken voor een vakantie voor zijn zoon, en heeft hij opnieuw heen en weer moeten reizen tussen Brussel en Amsterdam (minstens 5 uur in een auto) om de nieuwe betaalpas op te halen. De bank zou ook de kosten (in tijd) gemoeid met het ophalen van de nieuwe pas moeten vergoeden. Hij heeft deze (gemakshalve) berekend op 5 uur à € 100,- per uur, dus totaal € 500,- naast de benzinekosten. Daarnaast heeft de extra stress die hij heeft ervaren, zich vertaald in gezondheidsklachten in relatie tot zijn chronische tinnitus.
- 2.6 Volgens de consument kan hem ook niet in de voeten worden geschoven dat hij niet de juiste betaalpas heeft aangevraagd. Bij de aanvraag van een nieuwe pas via de App van de bank wordt niet de keuze gegeven of hij een vervangende dan wel een nieuwe betaalpas wil. Er is geen toelichting maar je krijgt automatische en nieuwe pas. Voor zover de bank hem heeft verweten dat hij daarbij niet gelijk een nieuwe creditcard heeft aangevraagd, begrijpt de consument de relevantie daarvan niet. Daarnaast heeft de bank volgens de consument ook in de klachtprocedure klantenvriendelijk gehandeld, omdat hij het klachtformulier blijkbaar in eerste instantie niet aan de juiste afdeling binnen de bank had gericht en daardoor opnieuw een formulier moest invullen. Dit had volgens de consument ook intern door de bank kunnen worden opgepakt omdat het feitelijk om hetzelfde formulier ging maar dan met een andere adressant.
- 2.7 De consument heeft een totale schade begroot van € 750,-. Hij acht de bank gehouden om dat bedrag aan hem te vergoeden.

Het verweer

- 2.8 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De bank heeft (abusievelijk) de verkeerde bankpas geblokkeerd

- 3.2 De commissie stelt vast dat niet in geschil is dat de bank in het aanvraagproces van een nieuwe betaalpas de (eerste) nieuwe verstrekte betaalpas ten onrechte heeft geblokkeerd en uit haar systeem heeft gehaald. Daardoor moest opnieuw een (tweede nieuwe) betaalpas aan de consument worden opgestuurd. De consument heeft als gevolg daarvan een paar dagen langer op zijn betaalpas moeten wachten dan als deze fout niet was gemaakt.
- 3.3 Er is dus sprake van een tekortkoming in de nakoming van de verbintenis om een nieuwe (bruikbare) betaalpas op te sturen. De bank is alsnog haar verplichting nagekomen door een nieuwe (tweede) betaalpas op te sturen. De bank is voorts verplicht tot vergoeding van schade wegens vertraging in de nakoming over de tijd waarin zij in verzuim is geweest.¹ Bij een (wettelijke) verplichting tot schadevergoeding kan schade bestaan uit vermogensschade en ander nadeel, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft.² Van belang daarbij is ook of sprake is van schade die de bank als gevolg van de gebeurtenis kan worden toegerekend (causaal verband).³
- 3.4 De commissie begrijpt dat de ontstane vertraging in het verkrijgen van een nieuwe bankpas tot ongemakken bij de consument heeft geleid. Volgens de consument kon hij daardoor niet een vakantie voor zijn zoon boeken, heeft hij gedurende een langere tijd (contant) geld van bevriende relaties moeten lenen en moest hij uiteindelijk ook opnieuw heen en weer reizen van Brussel naar Amsterdam (zie 2.5). De commissie is echter van oordeel dat er geen sprake is van (vertragings)schade die aan de bank worden toegerekend op grond van het feit dat de consument een langere tijd niet over een bankpas heeft kunnen beschikken.

¹ Zie artikel 6:85 van het Burgerlijk Wetboek (BW), enkele relevante artikelen uit het BW zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie artikel 6:95 lid 1 BW.

³ Artikel 6:98 BW.

- 3.5 Hoewel tussen partijen niet ter discussie staat dat de consument, vanwege zijn woon-werk situatie, opnieuw heen en weer heeft moeten reizen van Brussel naar Amsterdam, kan die omstandigheid de bank niet worden toegerekend. De bank mag uitgaan van het door de consument opgegeven adres (te Amsterdam) waar zij de betaalpas naartoe heeft gestuurd. Bovendien heeft de bank de consument voor opgegeven reiskosten, alsmede voor de kosten van een nieuwe pas, reeds gecompenseerd (zie 2.3). Voor zover de consument heeft gesteld meer schade te hebben geleden dan alleen de benzinekosten en bankpaskosten, komt deze dus (ook) niet voor vergoeding in aanmerking. Voor zover de consument heeft gesteld dat hij ongemakken heeft ervaren doordat hij geen reis kon boeken voor zijn zoon en ook langere tijd (cash) geld moest lenen, is niet gesteld of gebleken dat dat, behalve tot wat ongemak, heeft geleid tot vermogensschade aan de kant van de consument.
- 3.6 De consument heeft ook aangevoerd dat hij extra stress heeft ervaren, wat zich heeft vertaald in gezondheidsklachten in relatie tot zijn chronische tinnitus. Voor zover zijn vordering (mede) daarop is gebaseerd, betreft het een vordering tot vergoeding van immateriële schade. Voor een dergelijke vergoeding is alleen plaats in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het BW. De commissie is van oordeel dat de klacht niet geplaatst kan worden onder één van die gronden.

Wat is de conclusie?

- 3.7 De conclusie is dat de bank de consument voldoende heeft gecompenseerd voor de, door een fout van de bank, ontstane vertraging in het verkrijgen van een nieuwe bankpas. De door de consument gevorderde schade komt niet voor vergoeding door de bank in aanmerking. De vordering moet daarom 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 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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele artikelen uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

(...)

Artikel 85

Tot vergoeding van schade wegens vertraging in de nakoming is de schuldenaar slechts verplicht over de tijd waarin hij in verzuim is geweest.

(...)

Artikel 95

1. De schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, bestaat in vermogensschade en ander nadeel, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft.

(...)

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

(...)

Artikel 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.