**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0888 (mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 17 maart 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 15 oktober 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De bank weigert cheques te verzilveren, die de consument vanuit de VS heeft ontvangen in het kader van coronasteun (stimulus cheque). De bank verleent deze dienstverlening niet meer omdat het een verouderd en fraudegevoelig betaalmiddel is. De commissie oordeelt dat de bank wettelijk niet gehouden is de cheques van de consument te verwerken. Het ligt volgens de commissie op de weg van de Nederlandse banken gezamenlijk dan wel op de weg van de wetgever om te voorzien in een oplossing waardoor consumenten cheques kunnen verzilveren in het kader van het faciliteren van het internationale betaalverkeer buiten de Europese Unie.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 houdt een rekening aan bij de bank. Zij woont in Nederland en zij heeft naast de Nederlandse ook de Amerikaanse nationaliteit omdat zij in de Verenigde Staten (VS) is geboren. Zij heeft van de Amerikaanse overheid in het kader van coronasteun cheques ontvangen. De eerste cheque die zij in 2020 heeft ontvangen heeft zij kunnen verzilveren bij de ING Bank.

De tweede cheque van 600 dollar, die zij in 2021 heeft ontvangen, heeft zij niet kunnen verzilveren omdat deze dienstverlening niet meer door de Nederlandse banken wordt aangeboden.

2.2 De consument heeft zich beklaagd bij de bank en verzocht alsnog de cheque van 600 dollar en eventuele toekomstige cheques te verzilveren. De bank heeft dit afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument wil graag de cheque van 600 dollar en mogelijk toekomstige coronacheques uit de VS kunnen verzilveren bij de bank. De consument kan als zelfstandig ondernemer de extra inkomsten goed gebruiken. Haar belang van het kunnen verzilveren van de cheque('s) weegt op tegen het belang van de bank om deze dienstverlening niet meer aan te bieden. De bank kan zich in redelijkheid niet verschuilen achter de stelling dat het te omslachtig en te duur is om deze dienstverlening aan te bieden, welk standpunt ook niet door de bank is onderbouwd. De bank dient een uitzondering te maken gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval en de cheques te laten verzilveren tegen een redelijke vergoeding. Uit de media volgt dat het gaat om zo'n 42.000 coronacheques die in Nederland niet inbaar zijn.

2.4 Op 22 februari 2021 zijn kamervragen gesteld nadat ook de laatste bank (ING Bank) was gestopt met de verzilvering van cheques en wat dat betekent voor de coronacheques uit de VS. Deze zijn op 30 maart 2021 beantwoord door de minister van financiën.[1] Daarbij zijn alternatieven genoemd voor het verzilveren van de cheques. Deze alternatieven om het bedrag te ontvangen zijn voor de consument geen optie en het zijn gekunstelde oplossingen die voortkomen uit het kernprobleem dat de bank deze dienstverlening niet langer wenst aan te bieden. De primaire oplossing ligt bij de bank zelf, er zouden geen alternatieven nodig moeten zijn.
Zo worden de volgende alternatieven genoemd:

*1. Openen van een rekening in de VS.*
Dit is niet eenvoudig en hiervoor dien je ook fysiek te verschijnen bij de bank in de VS. De kosten van dit alternatief wegen voor de consument niet op tegen de baten, los van de tijd en moeite die dit kost.

[1] *Aanhangsel van de Handelingen II,* vergaderjaar 2020/2021, kenmerk 2021Z03525, te vinden op www.tweedekamer.nl.

*2. Verzilveren over de grens.*
Het is onredelijk om van de consument te verwachten dat ze een oplossing moet zoeken in het buitenland. De consument dient dan een rekening te openen in het buitenland en daarvoor extra kosten te maken terwijl zij een rekening heeft bij de bank.

*3. Endorsen.*
Deze optie houdt in dat iemand in de VS het geld voor de consument int en overboekt naar de rekening van de consument in Nederland. Dit biedt voor de consument geen soelaas nu zij niemand kent in de VS. Zij is aldaar geboren maar vanaf haar 2e levensjaar woont zij in Nederland, ze heeft daar geen familie of kennissen.

*4. Teruggave via de Amerikaanse belastingdienst.*
Dit alternatief biedt ook geen soelaas omdat de teruggave ook weer moet worden gestort op een Amerikaanse bankrekening die de consument niet heeft.

2.5 De klacht van de consument is behandelbaar op grond van het reglement van de Geschillencommissie van Kifid omdat het niet gaat om uitbreiding van de dienstverlening maar over de inperking van de dienstverlening. Toen de consument klant werd bij de bank was deze dienst voor haar beschikbaar. Daarnaast maakt de bank misbruik van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid door de consument te verstoken van de mogelijkheid geld te innen waar de consument recht op heeft.

*Het verweer*

2.6 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Per 1 januari 2020 is de bank gestopt met het verwerken van cheques. Daarvoor is gekozen omdat het verwerken van cheques relatief duur is en het gebruik fraudegevoelig. De kosten voor het verwerken van een bankcheque staat niet in verhouding tot het arbeidsintensieve proces en de bijkomende (fraude) risico's. Het is een verouderd betaalmiddel en er zijn voldoende veiliger alternatieve betaal-mogelijkheden. De bank heeft haar klanten vanaf juli 2019 hierover geïnformeerd. De bank mocht het besluit nemen om te stoppen met het verwerken van cheques. Dat blijkt ook uit de uitspraak van de Geschillencommissie van 6 juni 2019 waarin zij oordeelde over het voornemen van de bank in die casus om te stoppen met de verwerking van cheques.[2]

2.7 In Nederland geldt het beginsel van contractsvrijheid. Dit houdt in dat de bank zelf mag bepalen welke producten en diensten zij aanbiedt en onder welke voorwaarden, mits binnen de wettelijke kaders. Op de bank rust geen enkele verplichting om cheques opnieuw te gaan verwerken.

[2] Zie Geschillencommissie Kifid met nummer 2019-789, te vinden op www.kifid.nl.

Het enkele feit dat in andere landen kennelijk nog van een dergelijk verouderd betaalmiddel gebruik wordt gemaakt, kan er niet toe leiden dat de bank deze dienstverlening dient aan te bieden. Ook het feit dat andere Nederlandse banken deze dienstverlening niet (meer) aanbieden, maakt dit niet anders, net als de omstandigheid dat er veel cheques in omloop zouden zijn. Dit levert ook geen misbruik op van de aan de bank toekomende contracteer- of beleidsvrijheid.

2.8 De stelling van de consument dat de genoemde alternatieven geen oplossing vormen kan de bank niet worden verweten. De bank heeft geen invloed op de genoemde (huidige) alternatieven.

2.9 De klacht komt ook niet voor behandeling door de Geschillencommissie van Kifid in aanmerking. Op grond van het reglement, artikel 2 sub i, komt een klacht namelijk niet voor behandeling in aanmerking als "de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet".

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank het verzoek van de consument om haar coronasteuncheque uit de VS te verzilveren heeft mogen weigeren. Het meest verstrekkende argument van de bank houdt in dat de klacht niet behandelbaar is op grond van artikel 2 sub i van het reglement. Dit verweer zal daarom als eerst door de commissie te worden behandeld.

*Is de klacht van de consument behandelbaar?*

3.2 In artikel 2.1. sub i van het reglement is bepaald dat de commissie geen klachten kan behandelen die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, *tenzij* de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.3 De klacht ziet op de weigering van de bank om de door de consument uit de VS ontvangen coronacheque te verzilveren omdat de bank deze dienst niet meer aanbiedt. De klacht komt er op neer dat de bank misbruik maakt van de overeengekomen bevoegdheid de dienstverlening te beperken dan wel de haar toekomende beleidsvrijheid om het dienstenpakket te beperken. Nu sprake is van een reeds bestaande rechtsverhouding kan de commissie de klacht behandelen.

Daarnaast valt het onderhavige geval onder de uitzondering zoals hierboven in overweging 3.2 staat genoemd zodat de commissie zal overgaan tot inhoudelijke behandeling van de klacht.

*Heeft de bank het verzoek van de consument mogen weigeren?*

3.4 De bank komt in beginsel (een betrekkelijk hoge mate van) beleidsvrijheid toe ten aanzien van het aanbieden van haar producten aan consumenten. De commissie dient te beoordelen of de bank op onredelijke wijze gebruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid door geen uitzondering te maken voor de consument op haar beleid om geen cheques meer te verwerken. Ter onderbouwing van die beslissing heeft de bank aangegeven dat zij sinds 1 januari 2020 geen cheques meer verwerkt omdat het verwerken van cheques relatief duur is en het gebruik ervan fraudegevoelig. De kosten voor het verwerken van een bankcheque staat niet in verhouding tot het arbeidsintensieve proces en de bijkomende (fraude) risico's. Het is een verouderd betaalmiddel en er zijn voldoende veiliger alternatieve betaal-mogelijkheden.

3.5 Bij de beoordeling van deze klacht ziet de commissie zich voor een dilemma gesteld. Aan de ene kant heeft de consument een zwaarwegend belang omdat zij de cheques alleen kan verzilveren door tussenkomst van de bank. De commissie is het eens (met de consument) dat de consument geen andere alternatieven voor handen heeft die redelijk zijn. Aan de andere kant heeft de bank goede argumenten om het verzilveren van de cheques te weigeren. Cheques zijn in het Europese betalingsverkeer een verouderd betaalmiddel dat bovendien fraudegevoelig en administratief bewerkelijk is. De bank heeft bovendien geen wettelijke verplichting op grond waarvan zij gehouden kan worden om cheques te verzilveren. Omdat er naar het oordeel van de commissie geen grondslag is waarop een dergelijke verplichting voor de bank kan worden aangenomen zal zij de vordering van de consument afwijzen.

3.6 De commissie merkt daarbij op dat de kern van het probleem is dat de Amerikaanse overheid gebruik maakt van een in de VS gebruikelijke wijze van betalen, die in Europa inmiddels achterhaald is. Idealiter wordt dit probleem opgelost door de Nederlandse banken gezamenlijk of door overheid, hetzij door werkbare afspraken te maken ( al dan niet met de VS), hetzij door te voorzien in een wettelijke verplichting voor banken om cheques te verzilveren in het kader van het faciliteren van het internationale betaalverkeer buiten de Europese Unie.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*