Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-385
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 1 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De vraag of de bank met de tijdelijke nachtelijke sluiting van de geldautomaten misbruik van haar bevoegdheden heeft gemaakt, dient ontkennend te worden beantwoord.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan.

2.2 Op 16 december 2019 worden over de openstelling van geldautomaten onder meer via de website van de Bank en De Nederlandse Bank (NVB) de volgende maatregelen bekend gemaakt:
*"**Nachtelijke sluiting van geldautomaten***
Alle geldautomaten van banken en van Geldmaat die buiten staan, worden voorlopig tussen elf uur 's avonds en zeven uur 's ochtends uitgeschakeld. De beveiligingsvoorzieningen in geldautomaten blijven onverminderd ingeschakeld.
Deze maatregel gaat in vanaf maandagavond 16 december om elf uur.

(…)
De nachtsluiting heeft beperkte gevolgen voor de goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van contant geld. Minder dan 2 procent van alle geldopnamen bij automaten die buiten staan, gebeuren 's nachts. Hoewel dit voor sommigen hinderlijk kan zijn, staat de veiligheid voorop. Iedereen kan bij de betrokken geldautomaten nog steeds alle dagen van de week overdag en 's avonds tot elf uur geld opnemen of storten.

Verplaatsen van geldautomaten
Plofkraken leveren naast enorme schade aan de directe omgeving veiligheidsrisico's voor omwonenden op. Daarom zullen banken en Geldmaat in goed overleg met onder andere gemeenten, politie, winkeliers, gebouwbeheerders en bewoners sommige geldautomaten naar veiligere locaties verplaatsen. Het gaat vooral om automaten in de onmiddellijke omgeving van woningen.
Sommige automaten met een te groot risico zullen definitief worden weggehaald. Dat gebeurt met bijzondere aandacht voor een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van contant geld."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een ruimere openstelling van die geldautomaten die niet in een gebouw zijn geplaatst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onterechte gronden heeft de Bank haar dienstverlening ingeperkt. Vanwege de nachtelijke sluiting van alle geldautomaten is de vrijheid van Consument om 24 uur per dag over zijn contant geld te beschikken beknot. Een handelwijze die onrechtvaardig en mogelijk zelfs onrechtmatig is. De door de Bank aangedragen alternatieven bieden geen soelaas: Consument is vanwege zijn wisselende diensten niet in de gelegenheid om overdag 'even' langs een geldautomaat te gaan. Bovendien weet Consument vaak 'op het laatste moment' dat hij cash geld nodig heeft. Verder is Consument van mening dat, onder verwijzing naar artikel 5 en artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens is bepaald, niet van hem gevergd kan worden dat hij zijn belangen nader toelicht.

3.3 Alhoewel Consument begrip heeft voor het standpunt van de Bank geldautomaten in verband met het risico van plofkraken 's nachts te sluiten, hoeft de maatregel niet voor alle geldautomaten te gelden. Consument is van mening dat de Bank kan volstaan met het sluiten van die geldautomaten die in een pand waar mensen wonen zijn geplaatst.

Alle andere geldautomaten, die in het geval van een plofkraak geen direct gevaar opleveren voor personen, kunnen dan open blijven. Bij het nemen van het besluit tot de nachtelijke sluiting dient volgens Consument niet de als bedrijfsrisico ingecalculeerde vernielingen aan de geldautomaat als uitgangspunt te worden genomen, maar de veiligheid van personen.

Verweer Bank

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument zowel op formele als inhoudelijke gronden gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal de Commissie het formele verweer van de Bank over de niet-behandelbaarheid van de klacht beoordelen. De Commissie volgt de Bank niet in dit verweer. De Bank stelt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is op grond van artikel 2.1 sub i van het Reglement waarin is bepaald dat de Commissie geen klachten zal behandelen die zien op de uitbreiding van de dienstverlening. Hiervan is in dit geval geen sprake omdat Consument klaagt over de inperking van de bestaande dienstverlening. De klacht is derhalve behandelbaar. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Bank bevoegd is haar beleid ter zake de openstelling van geldautomaten te wijzigen. Van deze wijzigingsbevoegdheid mag de Bank geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, rekening houdend met alle omstandigheden van het geval, zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Bij het beoordelen van de vraag hoe de handel-wijze van de Bank zich hiertoe verhoudt dient de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 BW, de nodige terughoudendheid in acht te nemen. Anders gezegd: de Commissie komt een marginale toets toe.

4.3 Om te beginnen staat vast dat het aantal plofkraken fors is toegenomen en dat deze vorm van criminaliteit een veiligheidsrisico vormt voor omwonenden van geldautomaten en daarnaast overlast veroorzaken.

4.4 Verder staat vast dat de meer besproken maatregel in breed verband, namelijk door alle banken die zich van geldautomaten bedienen, Geldmaat, de politie en de NVB is genomen en daaraan voorafgaand met de Minister van Justitie en de Minister van Financiën is overlegd.

4.5 Ook staat vast dat de maatregel eerst is genomen nadat uit een door de NVB ingeschakeld adviesbureau uitgevoerd onderzoek bleek dat minder dan 2% van alle geldopnames 's nachts plaatsvinden.

4.6 Voorts is de maatregel tijdelijk van aard en zullen geldautomaten in de buurt van woningen (als dit mogelijk is) worden verplaatst.

4.7 Gegeven de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden in relatie tot de onder 4.2 genoemde maatstaf is de Commissie van oordeel dat de Bank, rekening houdend met hetgeen Consument over zijn belangen heeft gedeeld, van haar meer besproken bevoegdheid geen misbruik heeft gemaakt. De klacht van Consument dient dan ook ongegrond te worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.