Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0512

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. H. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield een betaalrekening aan bij de RegioBank. In 2025 is RegioBank opgegaan in de bank, en is de rekening van de consument overgeheveld naar de bank. De bank is vervolgens gestart met het uitfaseren van de kasfunctie binnen haar kantoren-netwerk. Hierdoor moet de consument voor het opnemen en storten van contant geld voortaan gebruikmaken van een automaat van Geldmaat. De consument betaalt bij voorkeur contant en maakt geen gebruik van internetbankieren. Door het wegvallen van de kasfunctie bij de bank moet hij verder reizen dan voorheen namelijk naar een automaat van Geldmaat of gebruikmaken van zijn pinpas. Hij vordert dat de bank de kasfunctie blijft aanbieden. De commissie begrijpt dat deze wijziging voor de consument ingrijpend is en dat de extra reisafstand voor hem een reëel bezwaar vormt. De bank heeft echter de vrijheid om haar dienstverlening in te richten en aan te passen, mede in het licht van veranderende maatschappelijke en economische omstandigheden. Bovendien biedt zij via Geldmaat een alternatief. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De bank mag de kasfunctie beëindigen

3.1 De commissie oordeelt dat de bank binnen de grenzen van haar beleidsvrijheid heeft gehandeld door de kasfunctie te beëindigen en haar klanten te verwijzen naar Geldmaat. Als uitgangspunt geldt dat een bank een ruime mate van vrijheid heeft bij het inrichten en wijzigen van haar beleid en dienstverlening. Deze vrijheid wordt slechts beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of als gebruik van deze vrijheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] De commissie past bij de beoordeling van deze beperkingen de nodige terughoudendheid toe.[2]

3.2 De commissie ziet geen aanknopingspunten voor het oordeel dat het uitfaseren van de kasfunctie in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarbij is van belang dat de bank gemotiveerd heeft toegelicht dat het gebruik van de kasfunctie de afgelopen jaren aanzienlijk is afgenomen, waardoor het in stand houden daarvan economisch niet langer verantwoord is. Daarnaast spelen veiligheidsrisico's voor medewerkers een rol bij deze beslissing. Verder heeft de bank haar dienstverlening zodanig aangepast dat klanten gebruik kunnen maken van een landelijk dekkend netwerk van Geldmaat-automaten. Hoewel dit voor de consument betekent dat hij verder moet reizen en zijn betaalgedrag moet aanpassen, acht de commissie van belang dat de toegang tot contant geld hiermee niet is komen te vervallen. De mogelijkheid om geld op te nemen en te storten is nog steeds aanwezig en naar het oordeel van de commissie voldoende toegankelijk en op redelijke afstand beschikbaar.[3]

3.3 Evenmin is gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid of in strijd heeft gehandeld met wet- en regelgeving. De commissie betrekt hierbij dat in 2026 de Wet chartaal betalingsverkeer in werking treedt, op grond waarvan banken verplicht zijn hun klanten toegang te blijven bieden tot het opnemen en storten van contant geld. Klanten van de bank kunnen hiervoor gebruikmaken van de Geldmaat. Daarmee biedt de bank een landelijk dekkend alternatief voor het gebruik van haar kasfunctie aan en blijft zij aan haar wettelijke verplichting voldoen.

3.4 Gelet op het voorgaande en in aanmerking genomen dat een werkbaar alternatief beschikbaar is, bestaat er geen grond om de bank te verplichten haar beleid aan te passen of voor de consument een uitzondering te maken. De klacht is daarom ongegrond.

---

[1] Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie onder andere Commissie van Beroep Kifid 2017-029, Geschillencommissie Kifid 2022-0489, Geschillencommissie Kifid 2021-0862 en Geschillencommissie Kifid 2026-0186, te raadplegen via www.kifid.nl.
[3] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2025-0077, overweging 3.5, te raadplegen via www.kifid.nl.

De veiligheids- en privacybezwaren leiden niet tot een andere uitkomst

3.5 De consument heeft aangevoerd dat hij uit veiligheidsoverwegingen geen pinpas bij zich wil dragen. De commissie neemt deze zorg serieus, maar stelt vast dat deze niet direct verband houdt met de beslissing van de bank om de kasfunctie te beëindigen. Het betreft hier een algemene zorg over het gebruik van betaalpassen. Het is de commissie niet gebleken dat de bank in dit verband heeft gehandeld in strijd met op haar rustende verplichtingen. Dit bezwaar vormt daarom geen grond voor toewijzing van de vordering.

3.6 De overige zorgen die de consument heeft geuit ten aanzien van de toenemende digitalisering van de samenleving, zien op bredere maatschappelijke ontwikkelingen die buiten de invloedsfeer van de bank vallen en daarmee ook buiten de reikwijdte van de beoordeling van de commissie. Daarbij weegt mee dat de bank heeft bevestigd dat de consument klant kan blijven zonder gebruik te maken van internetbankieren en dat telefonische ondersteuning beschikbaar blijft.

Ambtshalve toetsing

3.7 Uit de algemene voorwaarden van de bank volgt dat de bank de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden mag wijzigen. Dit is vastgelegd in artikel 23 van het Reglement Privérekening. Dit artikel bepaalt dat de bank haar voorwaarden kan wijzigen, dat zij dit minimaal twee maanden van tevoren zal laten weten en dat de consument de betaalrekening kan opzeggen als hij het niet eens is met de (voorgenomen) wijziging. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl