

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0717

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betaalrekening. Blokkeren toegang tot internetbankieren. De commissie is van oordeel dat de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening door de toegang tot internetbankieren te blokkeren. Deze tekortkoming heeft evenwel niet geleid tot schade aan de zijde van de consumenten. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) de e-mailcorrespondentie tussen partijen en Kifid; 4) de aanvullende stukken van de consumenten; 5) het verweerschrift van de bank; 6) de repliek van de consumenten en 7) 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 Partijen 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 consumenten houden een en/of-betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de bank. Op deze overeenkomst zijn de 'Voorwaarden betalen en online diensten 2022' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 Op 27 maart 2024 heeft de bank rekeningafschrift(en) die de bank per post had verzonden naar het bij hem bekende adres van de consumenten retour ontvangen met als reden 'ongeldig/incompleet adres'.
- 2.3 Diezelfde dag en op 30 april 2024 heeft de bank getracht telefonisch contact op te nemen met de consumenten. De bank heeft daarbij een telefoonnummer gebruikt dat in het interne systeem van de bank stond opgenomen, te weten een vast nummer. Dit nummer was op dat moment niet meer in gebruik en de bank heeft de consumenten op dit nummer dan ook niet kunnen bereiken.
- 2.4 Op 30 april 2024 heeft de bank de consumenten een e-mailbericht gestuurd. In dit e-mailbericht is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Geef je adreswijziging aan ons door

Beste meneer [REDACTED]

Het lijkt erop dat wij niet je juiste adresgegevens hebben. Wij hebben je recent post gestuurd en deze ontvangen wij nu retour. Het is belangrijk dat je adresgegevens actueel zijn. Omdat wij belangrijke informatie en wijzigingen van je producten sturen. Maar ook vanwege de veiligheid. In sommige gevallen is het namelijk nodig dat wij snel met je in contact komen.

Gegevens doorgeven

Geen zorgen. Je gegevens doorgeven is zo gebeurd. Je doet dit gemakkelijk via de Rabo App of via Online Bankieren. Liever persoonlijk contact? Bel ons gerust op 088-722 66 00. Geef ons de gevraagde informatie door vóór 30 juli 2024. Zo voorkom je dat wij uit voorzorg je rekening moeten blokkeren.

(...)"

- 2.5 Volgens de bank is diezelfde dag het telefoonnummer van de zoon van de consumenten opgenomen in de administratie van de bank bij de contactgegevens van consument 1.
- 2.6 Op 6 augustus 2024 heeft de bank opnieuw geprobeerd om contact op te nemen met de consumenten. De bank heeft op dat moment (alleen) gekeken naar de, in het interne systeem opgenomen, contactgegevens van consument 2 en gezien dat er een (vast) telefoonnummer geregistreerd stond dat niet meer in gebruik was. De bank heeft vervolgens de toegang tot internetbankieren geblokkeerd en de consumenten hierover per e-mail geïnformeerd. In dit e-mailbericht staat, voor zover relevant, het volgende:

“(...)

Je gegevens staan niet juist in onze administratie. Hierdoor kunnen wij je niet bereiken. Sinds 27 maart 2024 hebben wij op verschillende manieren contact gezocht, maar helaas zonder succes. Uit veiligheidsoverweging hebben wij daarom de toegang tot verschillende bankiermogelijkheden geblokkeerd. Om de blokkering op te heffen, hebben we de juiste adresgegevens nodig. We horen graag zo snel mogelijk van je.

Toegang geblokkeerd

Het is belangrijk dat je adresgegevens actueel zijn. Omdat wij belangrijke informatie en wijzigingen van je producten sturen. Maar ook vanwege de veiligheid. In sommige gevallen is het namelijk nodig dat wij snel met je in contact komen.

Uit voorzorg hebben we daarom de toegang tot Rabo Internetbankieren, de Rabo app en de Rabofoon.

Dit betekent dat je op dit moment:

- geen betalingen kunt doen via internetbankieren
- geen gebruik kunt maken van bankieren via de app
- geen gebruik kunt maken van de Rabofoon

Blokkade opheffen? Neem contact op

Om de blokkade op te kunnen heffen, hebben we je adresgegevens nodig. Hiervoor verzoeken wij je contact met ons op te nemen. Dit kan telefonisch via 088-7226600. Doe dit zo snel mogelijk, maar in ieder geval vóór 6 mei 2025. Doe je dit niet? Dan moeten we je rekening uiteindelijk opzeggen

(...)”

- 2.7 De zoon van de consumenten heeft op 6, 7 en 8 augustus 2024 verschillende malen contact gehad met de bank over de blokkade.
- 2.8 Op 7 augustus 2024 heeft de bank de blokkade opgeheven en konden de consumenten weer gebruik maken van internetbankieren.

De klacht en de vordering

- 2.9 De consumenten vorderen een bedrag van € 500,- van de bank, zijnde het bedrag dat de consumenten aan hun zoon hebben betaald ter vergoeding van de door hem aan deze kwestie bestede tijd. De consumenten leggen aan deze vordering het volgende ten grondslag.
- 2.10 De bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens de consumenten. De bank heeft zich onvoldoende ingespannen om met de consumenten in contact te komen nadat een aan de consumenten gericht poststuk retour was gekomen. De bank heeft (enkel) een e-mailbericht gestuurd, dat overigens leek op een phishingbericht, en een telefoontje gepleegd naar een nummer dat al vijf jaar niet meer bestond en ook niet vermeld stond in de contactgegevens van de bank. De bank beschikte (wel) over de juiste contactgegevens, maar is hier slordig mee omgegaan. De consumenten stellen verder dat het niet rechtmatig is om een actieve betaalrekening te blokkeren. Iedereen in Nederland moet kunnen beschikken over een basis bankrekening en dit was de enige betaalrekening van de consumenten.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank mocht overgaan tot het blokkeren van de toegang tot internetbankieren. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet had mogen overgaan en legt hieronder uit waarom.

De voorwaarden

- 3.2 Op grond van artikel 71 van de voorwaarden mag de bank een betaalinstrument blokkeren voor het gebruik van onlinediensten als zij dat nodig vindt, bijvoorbeeld vanwege de veiligheid. Op grond van artikel 55 van de voorwaarden hoeft de bank bij een en/of-rekening maar één rekeninghouder te informeren.
- 3.3 De bank heeft aangevoerd dat het blokkeren van de toegang tot internetbankieren nodig was vanwege de veiligheid van de consumenten. Hierbij was van belang dat aan de consumenten gerichte post retour kwam en het de bank niet lukte om met de consumenten in contact te komen. De bank heeft erkend dat de blokkade mogelijk niet nodig was geweest als de bank bij haar pogingen om in contact te komen met de consumenten ook zou hebben gekeken naar de contactgegevens die waren geadministreerd bij consument 1 (in dat geval zou de bank in contact zijn gekomen met de zoon van de consumenten). De bank was daartoe echter op grond van artikel 55 van de voorwaarden niet verplicht, aldus de bank.
- 3.4 De commissie overweegt dat de bank op grond van artikel 55 van de voorwaarden bij een en/of-rekening inderdaad maar één rekeninghouder hoeft te informeren. Naar het oordeel van de commissie is er in het onderhavige geval evenwel sprake van omstandigheden die een beroep op dit artikel naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Daartoe is het volgende van belang. In de administratie van de bank waren naast de contactgegevens van consument 2, ook de contactgegevens van consument 1 opgenomen. Deze contactgegevens waren bovendien eenvoudig te raadplegen door de bank. Hetgeen ook door de bank wordt erkend. Daarnaast moet rekening worden gehouden met het feit dat een blokkade van de toegang tot internetbankieren een verstreckende sanctie is. De consumenten hadden hierdoor immers niet meer digitaal de beschikking over hun rekening. Het komt de commissie in de gegeven omstandigheden dan ook onredelijk voor dat de bank bij haar poging(en) om met de consumenten in contact te komen enkel gekeken heeft naar de contactgegevens die waren geadministreerd bij consument 2. Als de bank ook gekeken zou hebben naar de contactgegevens van consument 1 was een blokkade van de toegang tot internetbankieren (mogelijk) niet nodig geweest.
- 3.5 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening door de toegang tot internetbankieren te blokkeren.

Deze tekortkoming heeft evenwel niet geleid tot schade aan de zijde van de consumenten. De commissie licht dit hierna toe.

Schade

- 3.6 De consumenten vorderen een bedrag van € 500,-. Dit is het bedrag dat de consumenten aan hun zoon hebben betaald ter vergoeding van de door hem aan deze kwestie beste tijd. Nog los van het feit dat niet is aangetoond dat de consumenten dit bedrag daadwerkelijk aan hun zoon hebben betaald, wordt een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet toegewezen.¹ Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als aangetoond wordt dat er daadwerkelijk inkomsten zijn gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan. De consumenten hebben nagelaten de daadwerkelijke inkomstenderving (met stukken) te onderbouwen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 55 en artikel 71 van de voorwaarden van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.8 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consumenten gegrond is, maar dat de vordering wordt 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.

¹ GC Kifid 2016-360, GC Kifid 2017-868, GC Kifid 2018-118, GC 2020-1033 en GC 2025-0013, te vinden op www.kifid.nl onder Uitsprakenregister.

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 de Voorwaarden betalen en online diensten 2022

71. Wanneer mogen wij beveiligingsmiddelen blokkeren voor online diensten?

1. Wij mogen het gebruik van een beveiligingsmiddel of een betaalinstrument van u blokkeren voor het gebruik van online diensten. U kunt dan één of meer online diensten niet gebruiken.
2. Wij mogen dit doen als wij dit nodig vinden. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet toegestaan gebruik, fraude of een vermoeden daarvan. Wij kunnen deze ook blokkeren als wij verwachten dat u uw betalingsverplichtingen niet zult nakomen.
3. Als wij overgaan tot een blokkade, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij vertellen u de reden als u ons daar om vraagt. Alleen als wij daar een goede reden voor hebben, vertellen wij u de reden niet. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen.

(...)

55. Welke algemene regels gelden er bij een gezamenlijke rekening?

Als de rekening meerdere rekeninghouders heeft, is het een en/of-rekening. Of, als wij dit met u hebben afgesproken, een en-rekening. Voor zowel een en/of-rekening als een en-rekening gelden de volgende regels:

1. Wij hoeven maar één rekeninghouder te informeren. Dit kan zowel schriftelijk als elektronisch. Laat elkaar meteen weten welke informatie wij aan één van u geven. Ieder van u is gebonden aan de informatie die wij aan één van u hebben gegeven.

(...).