

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1052

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	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; 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. De kern

Voor zijn bankzaken maakte de consument gebruik van de app van de bank met een smart-phone met het besturingssysteem Android 9. In februari 2026 is hij door de bank geïnformeerd dat de ondersteuning voor de app voor smartphones met Android 9 wordt beëindigd. De consument stelt dat de bank hem daar eerder over had moeten informeren. Hij had namelijk net (in oktober 2025) een nieuw tweejarig sim-only abonnement afgesloten. Als hij had geweten dat de ondersteuning zou eindigen, had hij een abonnement met een nieuwe smartphone gekozen. De consument vordert een schadevergoeding van € 250,- voor het financiële nadeel dat hij hierdoor lijdt. De commissie wijst de vordering af, omdat de bank geen verplichting heeft geschonden.

3. De beoordeling

- 3.1 Tussen partijen is niet is geschil dat de bank eisen kan stellen waaraan apparaten en software moeten voldoen om gebruik te kunnen maken van de app van de bank. De consument stelt dat de bank hem eerder had moeten informeren dat Android 9 niet meer ondersteund zou worden.

Hij had dan een andere keuze kunnen maken. Nu zit hij vast aan een tweejarig sim-only abonnement en zal hij daarnaast een nieuwe smartphone moeten aanschaffen.

- 3.2 De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is. Het is namelijk niet gebleken dat de bank een contractuele verplichting of zorgplicht heeft geschonden. De bank moet weliswaar rekening houden met de belangen van haar klanten. Dat brengt mee dat zij klanten moet informeren over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de app. Maar dit gaat niet zo ver dat zij de consument al voor het afsluiten van het nieuwe abonnement op 28 oktober 2025 had moeten informeren over het vervallen van de ondersteuning van Android 9 in februari 2026.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl