Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0136
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Bij een bezoek aan een vestiging van de bank is tussen de consument en een medewerker van de bank onenigheid ontstaan. De consument voelt zich onheus bejegend en vordert dat de medewerker persoonlijk zijn excuses aanbiedt. De commissie is van oordeel dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunt houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een rekening aan bij de bank. Op 11 november 2020 wilde de consument zijn rekening opheffen en het resterende saldo opnemen. Een medewerker van de bank heeft in een telefoongesprek met de consument aangegeven dat hij voor het opnemen van het geld langs kon gaan bij een vestiging van de bank.

2.2 De consument heeft vervolgens een vestiging van de bank in zijn woonplaats bezocht. Een medewerker van de bank heeft hem erop gewezen dat de consument het resterende saldo op zijn rekening niet kon opnemen zonder betaalpas en de bijbehorende pincode. Bij het zoeken naar een andere oplossing is onenigheid ontstaan tussen de medewerker van de bank en de consument. De consument heeft een klacht ingediend bij de bank over de manier waarop hij bejegend is en om excuses van de medewerker verzocht. De bank heeft aangegeven dat de medewerker zich niet herkent in het beeld dat de consument van het voorval heeft geschetst en niet gedwongen kan worden zijn excuses aan te bieden. De consument heeft daarna een klacht ingediend bij het Kifid.

De klacht en vordering

2.3 De consument stelt zich op het standpunt dat hij onheus bejegend is door de medewerker van de bank en vordert dat de medewerker persoonlijk zijn excuses aanbiedt voor het voorval.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie merkt op dat de consument en de bank uiteenlopende opvattingen hebben over wat zich precies heeft voorgedaan op de vestiging van de bank. Zij kan, bij gebrek aan nader bewijs, daarom niet vaststellen wat er gebeurd is. De commissie was immers niet bij het voorval aanwezig. Daarom is de klacht dan ook niet toewijsbaar. Daarbij komt dat de commissie, hoewel zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument en begrijpt dat hij een vervelend gevoel heeft overgehouden aan het voorval, geen maatregel kan opleggen die inhoudt dat de (medewerker van de) bank excuses aanbiedt. Excuses zijn namelijk niet rechtens afdwingbaar. De commissie zal de vordering van de consument dan ook afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

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.