Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0704

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument en zijn ex-partner hadden een gezamenlijke betaalrekening bij de bank. Op 16 juni 2015 is deze rekening opgeheven. Hij stelt dat hij pas vanaf juli 2025 wist dat de betaalrekening ook op zijn naam stond. De consument vordert van de bank afgifte van de rekeningafschriften uit 2015 en een schadevergoeding van € 25.000,- voor de gemaakte kosten in de rechtszaken, zijn emotionele en financiële schade. Hij heeft de bank in 2021 om de rekeningafschriften verzocht, voert hij aan, maar dat is hem toen geweigerd. De bank betwist dit en uit de bankadministratie blijkt dat de consument in 2021 is langsgegaan voor informatie over een andere vraag. De bank stelt ook dat de rekeningafschriften niet meer in haar systeem staan. De commissie oordeelt dat niet van de bank kan worden verlangd dat zij nog in staat is om meer informatie te verstrekken dan zij heeft gedaan. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Informatie- en bewaarplicht van de bank

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank haar informatie- en bewaarplicht heeft geschonden en of de consument daardoor financieel nadeel heeft geleden.

3.2 De commissie stelt vast dat de bank niet is tekortgeschoten in haar informatieplicht. Dat de consument in 2021 de rekeningafschriften van de gezamenlijke betaalrekening heeft opgevraagd, en dat hem dat toen door de bank is geweigerd, is niet komen vast te staan. Het benodigde bewijs om deze stelling aan te nemen, is niet geleverd. Uit de bankadministratie blijkt wel dat de consument in 2021 is langsgegaan bij een filiaal van de bank, maar toen informatie heeft opgevraagd in verband met het uit elkaar gaan met zijn ex-partner. Ook bevinden zich in het dossier stukken die erop wijzen dat de consument zich toen bezighield met het achterhalen van financiële informatie van zijn ex-partner. Daaruit volgt echter niet dat de consument de bank specifiek heeft verzocht om afgifte van rekeningafschriften van de gezamenlijke betaal-rekening. Evenmin volgt daaruit dat een dergelijk verzoek door de bank is geweigerd. De commissie acht voor dat laatste van belang dat in de administratie van de bank geen registratie voorkomt van een verzoek om rekeningafschriften van deze rekening of van een weigering daarvan. De consument heeft ook geen andere objectieve stukken overgelegd, zoals een schriftelijk verzoek, een e-mail, een klacht of een bevestiging van een gesprek, waaruit het gestelde verzoek kan worden afgeleid of waaruit kan worden afgeleid dat de bank is tekort-geschoten in haar informatieplicht.

3.3 Ook aan haar bewaarplicht heeft de bank voldaan. Vaststaat dat de gezamenlijke betaalrekening al in 2015 was beëindigd. De bank heeft onweersproken gesteld dat zij rekeningafschriften gedurende acht jaar bewaart en dat de afschriften van de gezamenlijk betaalrekening daarom tot en met 2023 beschikbaar zijn gebleven. Daarmee heeft de bank ze langer bewaard dan de wettelijke minimumtermijn van zeven jaar. De commissie ziet geen concrete feiten of omstandigheden die maakten dat van de bank mocht worden verlangd dat zij de rekening-afschriften nog langer zou bewaren of op grond waarvan zij gehouden zou zijn om meer informatie over de gezamenlijke betaalrekening over te leggen dan zij heeft gedaan.[1]

3.4 De consument heeft aangevoerd dat hij na het vinden van een financieel jaaroverzicht in juli 2025 pas wist dat hij mede-rekeninghouder was van de gezamenlijke betaalrekening. De commissie volgt hem daarin niet. Uit het dossier blijkt namelijk dat de consument en zijn ex-partner allebei getekend hebben voor het openen van de gezamenlijke betaalrekening. De stelling van de consument dat hij geen digitale toegang had en dat zijn ex-partner alle financiële zaken voor hem regelde, doet aan het voorgaande niets af. Ook staat vast dat de bank financieel jaaroverzichten heeft verstuurd die de consument heeft ontvangen.

[1] CvB Kifid nr. 2018-012 en GC Kifid nrs. 2024-0049, 2022-0914, 2019-864 en 2011-113.

Het is dan de verantwoordelijkheid van de consument om regelmatig zijn bankrekeningen te controleren en kennis te nemen van de berichten, zoals een financieel jaaroverzicht, die de bank hem stuurt. Het risico dat een rekeninghouder geen kennisneemt van aan hem verstrekte rekening-informatie komt in beginsel voor rekening van die rekeninghouder.

3.5 Omdat van een schending van de informatie- en bewaarplicht geen sprake is, kan het formele verweer van de bank over een schending van de klachtplicht onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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