Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0365
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over het beleid van de bank. De consument heeft zich erover beklaagd dat het niet mogelijk is een daglimiet voor overboekingen in te stellen. Zij vordert dat de bank haar die mogelijkheid voortaan wel biedt. De commissie is van oordeel dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft. Het is haar niet gebleken dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering 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. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 19 november 2021 heeft zij telefonisch contact gezocht met de bank om de daglimiet voor overboekingen met het gebruik van de e.dentifier te verlagen. De bank liet de consument weten dat het wijzigen van de daglimiet niet mogelijk is. De consument heeft naar aanleiding daarvan telefonisch een klacht ingediend bij de bank.

2.2 Nadat op haar klacht geen reactie is gekomen, heeft de consument op 1 december 2021 een klacht ingediend bij Kifid.

Op 13 januari 2022 heeft de bank alsnog gereageerd op haar klacht. Tot een oplossing van het geschil heeft de reactie van de bank niet geleid.

De klacht en vordering

2.3 De consument heeft zich erover beklaagd dat het niet mogelijk is de daglimiet voor overboekingen met gebruik van een e.dentifier van € 250.000,- te verlagen. Dat de bank deze mogelijkheid niet aanbiedt, juist terwijl er zoveel gewaarschuwd wordt voor oplichters, is onbegrijpelijk. Bovendien is het bij andere banken wel mogelijk. Zij vordert dat de bank haar dienstverlening aanpast, zodat het instellen van een daglimiet voor overboekingen voortaan wel mogelijk is.

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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank aan de consument de mogelijkheid moet bieden om haar daglimiet voor overboekingen te verlagen.

3.2 De bank heeft toegelicht dat zij het verzoek van de consument zal meenemen en mogelijkheden onderzoekt om het in de toekomst mogelijk te maken een verlaagde daglimiet voor overboekingen in te stellen. Daarbij spelen technische complexiteit, gebruiksgemak en fraudepreventie een rol. Op dit moment biedt de bank die mogelijkheid echter (nog) niet aan.

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening. Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend in haar beoordeling of de beleidsvoering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1]

3.4 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument graag de mogelijkheid zou willen om een verlaagde daglimiet voor overboekingen in te stellen om mogelijke schade door fraude te beperken, is naar haar oordeel geen sprake van beleid dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0203, 2022-0225 en 2022-0302.

Dat de consument meent dat ander beleid ook – en misschien zelfs beter – te verdedigen is, is op zichzelf onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is. De commissie is daarom van oordeel dat de klacht ongegrond is en daarom dient te worden afgewezen.

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.