Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0132
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

Betaalrekening. Blokkeren betaalpas. De commissie oordeelt dat de bank voldoende (objectieve) redenen had om de bankpas vanwege veiligheidsredenen tijdelijk te blokkeren. De consument heeft geen schade geleden. De klacht is ongegrond.

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 heeft samen met zijn partner een en/of-betaalrekening bij de bank. De 'Voorwaarden betalen en online diensten 2021' van de bank zijn daarop van toepassing. Enkele relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In maart en april 2021 zijn twee rekeningafschriften per post bij de bank retour gekomen. Dat gaf voor de bank aanleiding om te onderzoeken of de consument nog bereikbaar was voor de bank.

2.3 Op 22 maart 2021 heeft de bank een sms en op 28 maart 2021 heeft de bank een email aan de partner van de consument gestuurd met het verzoek om de adresgegevens te controleren en/of wijzigingen door te geven. Op 8 en 12 april 2021 heeft de bank, naar zij heeft gesteld, geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de consument maar kreeg daarbij geen gehoor. De bank heeft vervolgens op 19 april 2021 de betaalpas van de consument geblokkeerd.

2.4 Op 20 juli 2021 heeft de bank een tweede email aan de partner van de consument gestuurd.

2.5 Op 23 juli 2021 heeft de consument contact opgenomen met de bank. Daarna heeft de bank de betaalpas weer gedeblokkeerd hetgeen zij op 30 juli 2021 aan de consument en zijn partner heeft bevestigd.

2.6 De consument heeft bij de bank geklaagd over het feit dat de betaalpas geblokkeerd is geweest. De bank heeft daarop gereageerd. Daarna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.7 Tijdens de klachtprocedure hebben partijen nog contact met elkaar gehad en daarbij bepaalde afspraken gemaakt en zijn wijzigingen in de gegevens van de consument in het klantsysteem van de bank doorgevoerd.

De klacht en vordering

2.8 De klacht van de consument gaat erover dat de bank ten onrechte zijn bankpas (tijdelijk) heeft geblokkeerd. De consument vindt het merkwaardig dat de bank hem daarvoor niet op zijn 'reguliere' emailadres heeft benaderd. Op dat emailadres ontvangt hij ook andere informatie of reclame van de bank. Volgens de consument heeft de bank niet zorgvuldig gehandeld en zich niet gehouden aan de toezegging na het vorige vergelijkbare incident enkel jaren hiervoor, waarbij de bank excuses heeft aangeboden en heeft toegezegd dat dit niet meer zou gebeuren. De consument heeft vervolgens, tijdens de klachtprocedure zelf de oplossing moeten aandragen, welke oplossing, het omzetten naar een ander soort bank-rekening waarbij geen papieren rekeningafschriften meer worden verstuurd, ook nog eens geld besparend blijkt te zijn. De bank had dit zelf al veel eerder kunnen aandragen gedurende de vele contacten met de consument voorafgaande en naar aanleiding van zijn klacht.

Het verweer

2.9 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

Klacht behandelbaar?

3.1 De bank heeft als eerste verweer aangevoerd dat de klacht niet door het Kifid kan worden behandeld omdat de consument geen schade heeft geleden en onvoldoende belang heeft bij de procedure. De commissie gaat voorbij aan dit verweer. Hoewel de consument zelf bevestigd heeft geen schade te hebben geleden, bestaat er bij hem onvrede over het handelen van de bank. Hij heeft er belang bij te weten of de bank zorgvuldig heeft gehandeld bij het blokkeren van zijn bankpas. De commissie gaat daarom hieronder inhoudelijk in op de klacht.

De bank kan een betaalpas blokkeren

3.2 De bank heeft verwezen naar artikel 108 lid 1 van de op de betaalrekening toepasselijke voorwaarden.[1] Daaruit volgt dat de bank een betaalpas kan blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de pas.

3.3 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende (objectieve) redenen had om de bankpas te blokkeren. Zo was het bij de bank bekend dat de betaalpas al geruime tijd (enkele maanden) niet meer gebruikt was, waren er rekeningafschriften van maart en april 2021 bij de bank per post retour gekomen en heeft de bank ondanks meerdere pogingen daartoe (via sms, email en telefonisch) geen contact met één van de rekeninghouders kunnen krijgen. Dat de bank vervolgens uit veiligheidsoverwegingen is overgaan tot het blokkeren van de bankpas acht de commissie begrijpelijk en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

3.4 De commissie begrijpt voorts de vraag van de consument waarom de bank bij haar pogingen om contact te krijgen niet (ook) een bericht heeft verstuurd aan zijn, bij de bank bekende, emailadres waar hij ook andere berichten van de bank op ontvangt. Het is echter niet gebleken dat de bank daartoe (ook) gehouden was. Uit artikel 55 van de voorwaarden volgt dat de bank bij een gezamenlijke (en/of-) rekening kan volstaan met het contacteren van één van de rekeninghouders. In dit geval heeft de bank geprobeerd met de partner van de consument contact op te nemen. Niet gesteld of gebleken is dat de bank daarbij de onjuiste gegevens heeft gebruikt. De email van 20 juli 2021 van de bank is naar hetzelfde emailadres verzonden als de email van 28 maart 2021 en heeft de partner van de consument, mede-rekeninghouder, in ieder geval bereikt. Naar aanleiding daarvan is ook door de consument met de bank contact opgenomen en heeft de bank de rekening en de betaalpas weer gedeblokkeerd.

[1] Voorwaarden betalen en online diensten 2021, zie bijlage waarin de relevante bepaling is opgenomen.

Nieuwe afspraken gemaakt

3.5 Gedurende de klachtprocedure hebben partijen voorts (alsnog) nieuwe afspraken met elkaar gemaakt, waaronder de afspraak dat in het geval post zonder reden retour komt de bank dan in ieder geval met beide rekeninghouders contact opgenomen zal worden. Daarnaast is de betaalrekening omgezet naar een ander soort bankrekening waarbij geen papieren rekeningafschriften meer worden verstuurd. Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank deze oplossing, die vanwege de lagere bankkosten geld besparend is, zelf al eerder had moeten of kunnen adviseren, was de bank daar niet zonder meer toe gehouden. De bank heeft geen plicht om haar klanten uit eigen beweging een ander product aan te bieden zonder nadrukkelijk aanleiding daartoe. Die aanleiding is pas ontstaan na de gebeurtenissen die tot de onderhavige klacht hebben geleid en de gesprekken die de consument met de bank vervolgens heeft gevoerd.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat de bank de bankpas heeft mogen blokkeren. De consument heeft daardoor, zoals hij heeft erkend, geen schade geleden. Begrijpelijk is wel dat de consument de gang van zaken als hinderlijk en vervelend heeft ervaren, mede gelet op een eerdere actie (enkele jaren hiervoor) van de bank waarbij zijn rekening abusievelijk was opgeheven en wat toen weer moest worden hersteld. Voor de beoordeling van de onderhavige klacht is die gebeurtenis echter (juridisch gezien) niet relevant. De commissie vertrouwt erop dat met de tussen partijen gemaakte afspraken de kans op het zich voordoen van dergelijke situaties in de toekomst aanzienlijk is verkleind. De slotsom is dat de klacht van de consument, ondanks de ergernis, ongegrond moet worden verklaard.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit

de Voorwaarden betalen en online diensten 2021 van de bank

Artikel 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. Dit geldt ook als de rekeninghouders niet op hetzelfde adres wonen. In dat geval sturen wij de informatie naar het adres dat u ons heeft meegedeeld. Als u het er samen niet (meer) over eens bent naar welk adres wij informatie moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk adres van u wij de informatie sturen.
2. Als een rekeninghouder overlijdt, mogen zijn erfgenamen in zijn plaats uitsluitend samen de rekening gebruiken en andere (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening verrichten. Bijvoorbeeld samen aan ons meedelen dat een en/of-rekening een en-rekening moet worden.
3. Als u rood staat op de rekening, is iedere rekeninghouder verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dit ‘hoofdelijke aansprakelijkheid’.
4. Als u ons informeert of mededelingen doet, dan mogen wij er van uit gaan dat u dit mede namens de andere rekeninghouder doet.

Artikel108.
In welke gevallen mogen wij de pas en pincode blokkeren?

1. Wij mogen beveiligingsmiddelen, zoals pas en pincode, blokkeren voor het betalingsverkoop op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:
   a de veiligheid van de pas
   b het vermoeden van niet toegestaan of frauduleus gebruik van de pas
   c het aanzienlijk toegenomen risico dat u niet in staat bent betalingsverplichtingen aan ons na te komen
2. Wij blokkeren de pas als wij een melding over verlies, diefstal, mogelijke fraude of een ander incident zoals bedoeld in artikel 42 hebben gekregen.
3. Wij laten u weten dat wij de pas geblokkeerd hebben en wat de reden daarvan is. Wij hoeven u niets te vertellen als wij daar een goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als dit uit veiligheidsoverwegingen niet wenselijk is, als dit niet is toegestaan of om fraude te voorkomen.
4. Wij bepalen of u de geblokkeerde pas weer kunt deblokkeren als u deze nog heeft of terugvindt. In andere gevallen kunt u een vervangende betaalpas of creditcard aanvragen.