Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0186

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beleidsvrijheid. Discriminatie. De consument heeft in het verleden een betaalrekening geopend bij Triodos. Ongeveer twee jaar geleden heeft Triodos haar beleid voor het aanvragen van rood staan in die zin gewijzigd dat dit enkel nog kan via haar Mobiel Bankieren App. De consument heeft altijd via internetbankieren gebankierd met haar identifier en vordert dat zij rood kan staan op haar betaalrekening zonder de Mobiel Bankieren App van Triodos te hoeven gebruiken. Naar het oordeel van de commissie heeft Triodos een grote mate van beleidsvrijheid bij het inrichten van haar dienstverlening. De commissie oordeelt dat het beleid van Triodos in dit geval niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Triodos; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Triodos.

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 Triodos hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft in het verleden bij Triodos een betaalrekening (hierna: de betaal-rekening) geopend met de mogelijkheid voor internetbankieren. Enkele jaren geleden heeft Triodos de consument de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van de *Mobiel Bankieren App* van Triodos. De consument heeft die optie niet geaccepteerd.

2.2 Op 1 augustus 2025 heeft de consument een e-mail naar Triodos gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Ik ben klant bij de Triodusbank
Betaal voor iedere rekening bankkosten!
U dwingt mij een app te gebruiken
Ik wil de app niet gebruiken!!!!

Dat heb ik u de vorige keer ook al duidelijk gemaakt!

1) Stel rood staan voor IEDERE klant open, dus ook voor klanten die niet gebruik maken van de APP
2) Pas u instructie aan
3) Lever een dienstverlening voor iedere rekeninghouder (...)"

2.3 Op 7 augustus 2025 heeft Triodos per e-mail gereageerd op de e-mail van de consument. In de e-mail van Triodos staan de volgende passages:

"(...) Triodos Bank is een volledig digitale bank en graag lichten wij toe waarom Triodos Bank heeft gekozen voor een volledige digitale dienstverlening en deze via de app te laten verlopen.

Achtergrond
Onze maatschappij verandert en dat kunt u merken, niet alleen om u heen, maar ook in onze dienstverlening. (...) Onze groei van kleine naar middelgrote bank is ook één van de ontwikkelingen, die een andere aanpak vereist. (...)

Onze groei dwingt ons om meer- en meer digitaal te communiceren. We groeien snel en de kosten van onze huidige dienstverlening nemen daarmee toe. Denkt u hierbij aan kosten voor het betalingsverkeer, zodat u geld kunt pinnen of overmaken. U kunt ook denken aan het nemen van extra veiligheidsmaatregelen om het bankieren veilig te houden, maar ook aan het veilig verwerken van klantgegevens na bijvoorbeeld identificatie, het in de gaten houden van ongebruikelijke transacties en ga zo maar door. Digitalisering biedt ons de kans om betere dienstverlening te bieden tegen lagere kosten. (...)

Nieuwe technologie
Wij ontwikkelen onze systemen constant door om er zeker van te zijn dat bankieren via onze website en onze app zo veilig mogelijk is. Hierbij maken wij gebruik van nieuw ontwikkelde technologieën zoals deze nu voorhanden zijn. Daarom hebben wij de identifier vervangen voor het gebruik van de app. In de app voegen we steeds meer functionaliteiten toe, die niet in internet bankeren worden toegevoegd. Het aanvragen van roodstand is daar een voorbeeld van, net als het inzien van uw pincode van uw betaalpas.

Gebruik identifier
U gebruikt de identifier en als bestaande klant kunt u die blijven gebruiken als u dat wilt. U kunt dan geen gebruik maken van alle diensten die wij aanbieden, zoals hierboven uitgelegd. (...)

Conclusie
(...) Wij kunnen niet voldoen aan uw wens om internetbankieren net zo te ontwikkelen als de app. Wij hebben ervoor gekozen om de identifier te vervangen voor volledig bankieren met de app. Op verzoek mag u de bestaande identifier blijven gebruiken, maar dat heeft wel als consequentie dat u niet van alle diensten gebruik kunt maken. (...)"

2.4 Op 7 augustus 2025 heeft de consument per e-mail gereageerd op de e-mail van Triodos. In de e-mail van de consument staat de volgende passage:

"(...) Ik weet niet wat het verschil is tussen een App en werken met een identifier en DIGITAAL bankieren op mijn PC

Kortom

Ik ga ervan uit dat u deze dienstverlening "aanvragen van roodstaan" voor mij als klant ook openstelt. (...)"

2.5 Diezelfde dag heeft de consument Triodos nog een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Ik vraag een gelijkwaardige dienstverlening die mijns inziens voor mij als gebruiker veiliger is. Ik log via mijn identifier in die slechts door mij gebruikt kan worden en niet gehackt kan worden omdat ik bv mijn telefoon kwijtraak. (...)

Ik vind het prima dat u mij in allerlei informatie wilt duwen waar ik niet om vraag: Ik wil slecht bankieren op de wijze waarop ik dat doe met de mogelijkheid om via internetbankieren rood staan aan te vragen! (...)"

2.6 Op 18 september 2025 heeft Triodos per e-mail gereageerd op deze e-mails van de consument. In de e-mail van Triodos staan de volgende passages:

"(...) In uw mail geeft aan dat u het klantonvriendelijk vindt dat rood staan alleen nog via de app kan worden aangevraagd en niet meer via internetbankieren op de computer met uw identifier. Daarnaast geeft u aan dat u het dwingend vindt dat u nu verplicht bent de app te gebruiken, terwijl u dat niet wilt. U heeft onder andere zorgen over de veiligheid van de app ten opzichte van de identifier. Volgens u beantwoorden wij uw vraag niet direct, maar geven wij vooral algemene informatie. U mist een duidelijke uitleg waarom deze functionaliteit niet meer via internetbankieren wordt aangeboden. (...)

Als bank mogen we onze producten – zoals rood staan - binnen bepaalde grenzen inrichten. (...) We mogen er daarom voor kiezen om producten alleen via een bepaalde route aan te bieden, ook als dit betekent dat een groep klanten dan mogelijk niet meer in staat of bereid is om dat product aan te vragen.

Wij realiseren ons dat de overstap naar de app voor sommige klanten een drempel vormt. Wij willen benadrukken dat het niet onze bedoeling is om klanten buiten te sluiten of tot onveilige handelingen te dwingen. Veiligheid is en blijft voor ons van groot belang, net als de autonomie en privacy van al onze klanten.

Als relatief kleine bank moeten we echter keuzes maken. Het aanbieden van een product via meerdere routes is erg kostbaar en er is relatief weinig vraag naar. Dit heeft ons tot de keuze gebracht om onder andere rood staan alleen via het voorkeurskanaal van de meerderheid aan te blijven bieden. Dat kanaal is de app. We beseffen daarbij goed dat iedere keuze betekent dat een groep mensen geen nieuwe of extra product bij Triodos wil of kan openen. Hoe belangrijk we die klanten ook vinden. (...)"

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument vordert dat Triodos haar alsnog de mogelijkheid biedt om zonder gebruik te maken van de *Mobiel Bankieren App* van Triodos rood te staan op haar betaalrekening.

2.9 De consument vindt dat Triodos haar ten onrechte niet de mogelijkheid biedt om zonder gebruik te maken van de *Mobiel Bankieren App* van Triodos rood te staan op haar betaal-rekening. In dit verband voert zij, samengevat, het volgende aan:

a. De consument ervaart dat Triodos haar discrimineert. Zij maakt voor internetbankieren gebruik van een identifier van Triodos. Daardoor heeft de consument niet meer de mogelijkheid om rood te staan op haar betaalrekening, terwijl andere klanten van Triodos (die de *Mobiel Bankieren App* van Triodos gebruiken) die mogelijkheid wel hebben.
b. Doordat Triodos de consument niet (meer) de mogelijkheid biedt om rood te staan op haar betaalrekening, dwingt Triodos haar om de *Mobiel Bankieren App* van Triodos te gebruiken. Dat wil de consument niet omdat zij dat klantonvriendelijk, dwingend en niet veilig vindt.
c. De consument betaalt dezelfde bankkosten voor het gebruiken van de producten en diensten van Triodos als andere klanten. Dit is echter niet eerlijk omdat de dienst-verlening van Triodos richting de consument beperkter is nu zij niet rood mag staan op de betaalrekening en die andere klanten wel.
d. Triodos zou een applicatie kunnen bouwen voor klanten die niet de *Mobiel Bankieren App* van Triodos willen gebruiken, maar een identifier van Triodos.

Het verweer van Triodos

2.10 Triodos voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Triodos de consument de mogelijkheid moet bieden rood te staan op haar betaalrekening zonder dat zij hiervoor de *Mobiel Bankieren App* van Triodos hoeft te gebruiken. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 Welk standpunt de consument inneemt, is hiervoor weergegeven onder 2.8 en 2.9.

3.3 Daartegenover huldigt Triodos het standpunt dat zij de consument niet de mogelijkheid hoeft te bieden rood te staan op de betaalrekening zonder dat zij hiervoor de *Mobiel Bankieren App* van Triodos hoeft te gebruiken. Triodos voert aan dat zij sinds ongeveer twee jaar het aanvragen van rood staan uitsluitend aanbiedt via haar *Mobiel Bankieren App*. Het aanbieden van producten via meerdere kanalen brengt aanzienlijke kosten mee en er is relatief weinig vraag naar, aldus Triodos. Volgens Triodos wegen die kosten voor haar als relatief kleine bank zwaar mee. Verder is bankieren via de *Mobiel Bankieren App* van Triodos net zo veilig als internetbankieren, aldus Triodos. Om die reden heeft Triodos ervoor gekozen om rood staan uitsluitend aan te bieden via het voorkeurskanaal van de meerderheid van haar klanten. Verder is Triodos van mening dat zij een zekere mate van contractsvrijheid heeft en in beginsel zelf mag bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst, zoals een kredietovereenkomst voor rood staan, sluit. Deze contractsvrijheid kan volgens Triodos alleen worden beperkt als er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als Triodos van deze bevoegdheid gebruik zou maken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Volgens Triodos is het aanbieden van roodstaan via een kanaal dat de bank zelf heeft gekozen niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Daarnaast is Triodos van mening dat zij de consument niet discrimineert. Volgens Triodos is er geen sprake van dat Triodos gelijke gevallen niet gelijk behandelt. Alle klanten van Triodos kunnen via haar *Mobiel Bankieren App* een aanvraag doen om rood te staan. Dat de consument ervoor kiest om die app niet te gebruiken, betekent niet dat Triodos haar discrimineert, aldus nog steeds Triodos.

Triodos heeft een ruime mate van beleidsvrijheid

3.4 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken stelt de commissie voorop dat Triodos een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening.[1] Die vrijheid vindt haar begrenzing daar waar de uitoefening van het beleid jegens de consument in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.[2] Gelet op de aard van dat wets-artikel is de commissie terughoudend bij haar beoordeling of het beleid van Triodos in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bewijslast hiervoor rust op de consument nu Triodos deze stelling gemotiveerd betwist.

Triodos is niet tekortgeschoten in haar dienstverlening

3.5 De commissie begrijpt dat de consument graag ziet dat Triodos haar beleid voor het aanvragen van rood staan op de betaalrekening in die zin aanpast dat het ook mogelijk is om dat te doen zonder gebruik te hoeven maken van de *Mobiel Bankieren App* van Triodos.

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-985, 2023-0049, 2023-0132 en 2023-0150, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.6 Voor die aanpassing bestaat naar het oordeel van de commissie echter geen verplichting. Triodos voert aan dat het aanbieden van producten via meerdere kanalen aanzienlijke kosten meebrengt en dat er relatief weinig vraag naar is. Om die reden heeft Triodos ervoor gekozen om rood staan uitsluitend aan te bieden via het voorkeurskanaal van de meerderheid van haar klanten. Daarnaast voert Triodos aan dat bankieren via de *Mobiel Bankieren App* van Triodos net zo veilig is als internetbankieren. Dat beleid is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Bij dit oordeel is ook van belang dat de consument weliswaar stelt, maar niet onderbouwt waarom bankieren via de *Mobiel Bankieren App* van Triodos minder veilig is dan internetbankieren. Ook staat het de consument vrij om over te stappen naar een andere bank die wel het beleid hanteert dat zij wenst.

Van discriminatie is geen sprake

3.7 De consument neemt het standpunt in dat Triodos haar discrimineert. Doordat zij voor internetbankieren gebruik maakt van een identifier van Triodos en niet van de *Mobiel Bankieren App* van Triodos, heeft de consument niet meer de mogelijkheid om rood te staan op haar betaalrekening, terwijl andere klanten van Triodos (die de *Mobiel Bankieren App* wel gebruiken) die mogelijkheid wel hebben. Daarnaast is de consument van mening dat zij ten opzichte van andere klanten te veel betaalt voor de dienstverlening van Triodos omdat zij een deel van die dienstverlening niet kan gebruiken.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is van discriminatie in dit verband geen sprake. Triodos biedt al haar klanten de mogelijkheid om gebruik te maken van haar *Mobiel Bankieren App*, ook de consument. Dat de consument geen gebruik kan maken van rood staan op haar betaalrekening vormt geen discriminatie door Triodos, maar is het gevolg van haar eigen keuze, namelijk dat zij geen gebruik wíl maken van de *Mobiel Bankieren App* van Triodos, maar wil blijven internetbankieren met haar identifier. Dat de consument evenveel voor de dienstverlening van Triodos moet betalen als andere klanten is dan ook een gevolg van haar eigen keuze.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat Triodos de consument niet de mogelijkheid hoeft te bieden rood te staan op de betaalrekening zonder dat zij hiervoor de *Mobiel Bankieren App* van Triodos hoeft te gebruiken. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

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 zes 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 twee 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 twee 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.