Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0278

(door mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	23 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument verwijt de bank dat hij schade heeft geleden nadat de bank hem naar een van haar vestigingen heeft gestuurd voor de afwikkeling van het einde van zijn onderbewindstelling ten behoeve van het beschikken over zijn betaalrekening. De commissie is van oordeel dat de door de consument gevorderde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelende 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. De consument is op 27 juni 2023 onder bewind gesteld. Hij had daarna geen toegang meer tot zijn betaalrekening.

2.2 Op 9 augustus 2025 ontving de bank een e-mail van de consument waarin hij vroeg om inzage in zijn betaalrekening. Als bijlage was een kopie van de beschikking aangehecht waaruit volgt dat het bewind zou worden opgeheven.

2.3 De bank heeft op de e-mail van de consument gereageerd en de consument gevraagd om de originele beschikking af te geven bij een bankkantoor om de afhandeling in gang te zetten voor het verkrijgen van toegang tot zijn betaalrekening.

2.4 De consument is op 11 augustus 2025 naar een vestiging van de bank gegaan, waar hem is uitgelegd dat het niet nodig was om naar het bankkantoor te komen omdat de afhandeling ook per e-mail kon plaatsvinden.

2.5 De bank heeft diezelfde dag contact opgenomen met de bewindvoerder. Deze bevestigde dat het bewind zou eindigen op 15 augustus 2025. De bank heeft de beëindiging van het bewind verwerkt en de consument een vergoeding gegeven voor reiskosten nadat de consument zich bij de bank had beklaagd over de gang van zaken.

2.6 De consument eiste een aanvullende vergoeding voor de door hem gemaakte kosten. Dat is door de bank afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument klaagt erover dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld door hem onnodig naar een bankkantoor te sturen. En dat hij hierdoor het uitje naar de Efteling met zijn gezin heeft moeten afblazen. De consument vordert daarom een schadevergoeding van € 152,- voor de Efteling-kaartjes. Daarnaast vordert hij een vergoeding van € 80,- voor de tijd en moeite die dit alles hem heeft gekost.

Het verweer van de bank

2.8 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden omdat zij hem ten onrechte heeft verzocht naar een bankkantoor te gaan voor de afwikkeling van de onderbewindstelling. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen. Dat oordeel wordt hieronder toegelicht.

Het juridische kader

3.2 Op grond van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient de bank de schade te vergoeden die het gevolg is van haar tekortschieten. Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkomingen van de bank dat deze aan haar kan worden toegerekend komt voor vergoeding in aanmerking (causaal verband). Dit volgt uit artikel 6:98 BW.

Daarnaast geldt op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) dat het aan de consument is om, als eisende partij, bewijs te leveren van de door hem geleden schade.

Er is geen sprake van aanvullende schade die door de bank moet worden vergoed

3.3 De bank heeft erkend dat zij de consument onjuist heeft geïnformeerd en zij heeft zijn reiskosten vergoed. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet tot meer gehouden. De consument was immers niet verplicht diezelfde dag naar het bankkantoor te gaan, op de dag dat hij al een uitje naar de Efteling had gepland. Temeer omdat het bewind pas op 15 augustus 2025 zou eindigen, zodat zijn toegang tot en inzage in de betaalrekening voor die tijd beperkt bleef. Daardoor is er geen sprake van het vereiste causale verband tussen de vermeende schade en de fout van de bank. De commissie zal de vergoeding van € 152,- voor de Efteling-kaartjes daarom afwijzen.

3.4 Ten aanzien van de gevorderde vergoeding voor de tijd en moeite die de fout van de bank de consument heeft gekost, oordeelt de commissie dat ook deze vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt. De commissie overweegt hiertoe, in lijn met eerdere uitspraken[1], dat men in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar heeft te dulden en het oplossen van conflicten nu eenmaal tijd kost. In het algemeen zullen deze bestede uren de vermogenspositie van een privépersoon niet feitelijk in negatieve zin hebben beïnvloed, zodat er ook geen vermogensschade is geleden. Bestede tijd zou echter wel tot een vergoeding kunnen leiden als een consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd door de tijd die hij heeft moeten besteden. Dat is in het onderhavige geval echter niet komen vast te staan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie onder meer de uitspraken GC 2016-360, GC 2017-868, GC 2018-118, GC 2020-1033 en GC 2021-0671, te vinden op www.kifid.nl, onder *Kennis en uitspraken*.

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 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