

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-410
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Vanaf 16 januari 2017 dienen klanten van Rabobank hun papieren betaalopdrachten via PostNL te versturen naar de Bank. Het inleveren van de papieren betaalopdrachten bij één van de Rabobankvestigingen is daarmee niet langer mogelijk. Consument vordert dat de Bank haar klanten weer de mogelijkheid biedt om papieren betaalopdrachten in te leveren bij een van de Rabobankvestigingen. De Commissie overweegt dat de Bank geen gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid ex artikel 3 van hoofdstuk 8 van de Voorwaarden op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek) om van haar klanten te vragen hun papieren betaalopdrachten in een bepaalde brievenbus te doen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de Bank en
- de nadere toelichting door de Bank van 11 juni 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.

- 2.2 In januari 2017 heeft de Bank een wijziging doorgevoerd in de wijze waarop haar klanten acceptgiro's en overschrijvingsformulieren (hierna: "papieren betaalopdrachten") konden inleveren. Voorheen konden klanten van de Bank hun papieren betaalopdrachten inleveren bij één van de Rabobankvestigingen. Dit kon aan de balie van de Rabobankvestiging of in de brievenbus van de Rabobankvestiging.
- 2.3 Vanaf 16 januari 2017 dienen klanten van de Bank hun papieren betaalopdrachten via PostNL te versturen naar de Bank. Het inleveren van de papieren betaalopdrachten bij één van de Rabobankvestigingen is daarmee niet langer mogelijk. In januari 2017 zijn de klanten van de Bank per brief geïnformeerd over deze wijziging. Tevens hebben de klanten een set portvrije enveloppen ontvangen. Met deze enveloppen kunnen de klanten van de Bank hun papieren betaalopdrachten versturen door ze in een brievenbus van PostNL te deponeren. Voorts heeft de Bank in deze brief gewezen op de mogelijkheid om bankzaken te regelen via Rabo Internetbankieren of via de Rabo Bankieren App.
- 2.4 In artikel 3 van hoofdstuk 8 van de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 (hierna: "Voorwaarden") staat:

"3 Schriftelijke betaalopdrachten

1 U kunt ons schriftelijk een betaalopdracht geven. U moet daarvoor gebruik maken van een overboekingsformulier dat wij u geven als u daar om vraagt. Of van een Acceptgiro die u ontvangt.

2 Bij sommige schriftelijke betaalopdrachten moet u naar ons kantoor komen om de opdracht te geven. Dit kan alleen tijdens onze openingstijden. Daarbij kunnen wij extra kosten in rekening brengen.

3 Op een overboekingsformulier moet u altijd het juiste IBAN en het bedrag van de betaalopdracht invullen.

Een Acceptgiro moet u controleren en zo nodig moet u het bedrag en uw IBAN invullen.

4 U geeft toestemming voor een schriftelijke betaalopdracht door het overboekingsformulier of de Acceptgiro te ondertekenen.

5 U moet een overboekingsformulier of Acceptgiro daarna bij ons inleveren. Wij kunnen u in plaats daarvan ook vragen het overboekingsformulier of de Acceptgiro naar een bepaald postadres te sturen of in een bepaalde brievenbus te doen. Zijn aan het versturen van het overboekingsformulier kosten verbonden? Bijvoorbeeld voor een postzegel? Dan moet u die betalen.

6 Wij hebben een overboekingsformulier of Acceptgiro ontvangen zodra deze op het juiste postadres of in de juiste brievenbus is afgeleverd. Als wij het overboekingsformulier of de Acceptgiro ontvangen op een dag die geen werkdag is, of na het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip op een werkdag, geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst van uw betaalopdracht."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank haar klanten weer de mogelijkheid biedt om papieren betaalopdrachten in te leveren bij een van de Rabobankvestigingen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven het niet veilig te vinden om de papieren betaalopdrachten per reguliere post te verzenden. Consument hecht aan direct contact met de Bank. In dat kader wijst Consument erop dat PostNL een derde partij is en dat er onduidelijkheid kan bestaan omtrent de vraag wie aansprakelijk is indien er bij de postbezorging iets fout gaat. Verder heeft Consument aangegeven geen gebruik te (willen) maken van internetbankieren.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Centraal staat de vraag of de Bank, teneinde te blijven voldoen aan de wensen en behoeften van al haar klanten, verplicht is de oude dienstverlening ten aanzien van papieren betaalopdrachten in stand te houden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.2 Op basis van artikel 3 lid 5 van hoofdstuk 8 van de Voorwaarden mag de Bank haar klanten vragen om de papieren betaalopdrachten naar een bepaald postadres te sturen of in een bepaalde brievenbus te doen. Van deze bevoegdheid heeft de Bank gebruik gemaakt. De Commissie merkt in dit kader op dat hoewel de Bank deze bevoegdheid op grond van de Voorwaarden heeft, dit niet inhoudt dat zij haar dienstverlening onder elke omstandigheid en onbeperkt kan wijzigen. Zij dient daarbij immers rekening te houden met haar maatschappelijke functie, in het bijzonder in verband met het betalingsverkeer.
- 4.3 In dit geval heeft de Bank een wijziging doorgevoerd in de wijze waarop haar klanten papieren betaalopdrachten konden inleveren. De reden voor deze wijziging was het feit dat steeds minder mensen gebruik maken van papieren betaalopdrachten, waardoor deze manier van afhandeling van betalingsverkeer voor de Bank steeds duurder wordt. Door haar klanten te verplichten om hun papieren betaalopdrachten voortaan via PostNL te versturen, heeft de Bank een passende oplossing gevonden.

De Bank biedt immers nog steeds de mogelijkheid om betaalopdrachten op papier aan te leveren en komt hiermee tegemoet aan klanten die geen gebruik willen of kunnen maken van internetbankieren.

- 4.4 Consument wijst er overigens terecht op dat er door het inschakelen van PostNL een derde partij betrokken is bij het afhandelen van betaalopdrachten. Naar het oordeel van de Commissie maakt dit nog niet dat het inschakelen van PostNL door de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Consument stelt weliswaar dat het versturen van betaalopdrachten via PostNL onveilig is, maar hij heeft deze stelling onvoldoende aannemelijk gemaakt. Het enkele feit dat er door het inschakelen van PostNL een derde partij betrokken is bij het afhandelen van betaalopdrachten maakt immers nog niet dat dit onveilig zou zijn. Ook anderszins heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het versturen van betaalopdrachten via PostNL onveilig zou zijn. Dat PostNL een derde partij is en dat er onduidelijkheid zou kunnen bestaan omtrent de vraag wie aansprakelijk is indien er bij de postbezorging iets fout gaat, maakt dit niet anders.
- 4.5 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de slotsom dat de Bank geen gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid ex artikel 3 van hoofdstuk 8 van de Voorwaarden op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek) om van haar klanten te vragen hun papieren betaalopdrachten in een bepaalde brievenbus te doen. Het belang van Consument bij het in stand houden van de oude dienstverlening, ondanks de aan hem geboden alternatieven, is daartoe onvoldoende zwaarwegend. Het blijft voor Consument mogelijk om betaalopdrachten op papier aan te leveren, zij het op een andere wijze dan hij hiervoor gewend was. De Bank mocht dan ook haar belang bij een efficiëntere dienstverlening de doorslag laten geven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.