

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0434 (mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020

Samenvatting

Klacht over het gewijzigd beleid van de bank. De bank heeft op enig moment haar dienstverlening gewijzigd ten aanzien van het contant opnemen van geld, waardoor het bestellen van (grote) contante bedragen bij een bankfiliaal niet meer mogelijk is. De consument stelt hierdoor belemmerd te worden in het contant opnemen van een bedrag dat hij wil schenken aan zijn familie. Het gaat om een totaalbedrag van € 140.000,-. De consument stelt dat de hogere frequentie van kleinere geldopnames bij een geldautomaat minder veilig is voor hem dan het bestellen van een groter contant bedrag bij een kantoor van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank over de vrijheid beschikt om bepaald beleid te voeren en dit naar haar inzicht te wijzigen. Niet is gebleken dat het voeren van dit gewijzigd beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De klacht van de consument wordt afgewezen.

I. 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) het verweerschrift van de bank; 3) 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 betaal- en spaarrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening zijn de 'Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020' (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 In april 2020 heeft de bank haar klanten - die in de dertien maanden daarvoor contant geld hadden besteld - per brief geïnformeerd over het vervallen van de dienstverlening met betrekking tot het bestellen van contant geld bij een bankfiliaal per 1 juli 2020. Daarnaast heeft de bank op enig moment in het tweede kwartaal van 2020 op haar website een bericht van soortgelijke strekking gepubliceerd. Per 1 juli 2020 heeft de bank uitvoering gegeven aan haar gewijzigd beleid.
- 2.3 Op 9 november 2020 heeft de consument telefonisch met een medewerker van de bank gesproken en heeft hij zijn ongenoegen geuit over de onmogelijkheid om contant grote bedragen op te nemen bij een kantoor van de bank. Diezelfde dag heeft de bank per e-mail aan de consument de inhoud van het telefoongesprek bevestigd. Op 16 november 2020 heeft de consument via de website van de bank opnieuw zijn klacht ingediend. Op 19 november 2020 heeft de bank de klacht van de consument per brief afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt dat de bank ten onrechte haar eigen belang voorop stelt in plaats van dat van hem als klant. De consument wil zijn zeven broers en zussen alsook zijn veertien neven en nichten persoonlijk € 10.000,- en € 5.000,- schenken. In totaal komt dit neer op een bedrag van € 140.000,-. De consument stelt het vreemd te vinden dat de bank uit veiligheidsoverwegingen haar beleid wijzigt, aangezien een bankfiliaal juist ingericht is voor het omgaan met contant geld. De consument kan daarentegen door de beleidswijziging nu sneller in de problemen komen. Om € 140.000,- contant op te nemen, zal de consument 28 keer naar een geldautomaat moeten gaan om per keer een bedrag van € 5.000,- contant op te nemen. Dit is het maximale bedrag dat de consument per dag mag opnemen na verhoging van de limiet. Aangezien een geldautomaat maximaal veertig biljetten per opname uitgeeft, dient de consument het bedrag van € 5.000,- iedere keer in drie delen op te nemen. Er hoeft maar één kwaadwillige persoon aanwezig te zijn tussen de mensen die op de consument wachten en hij komt in de problemen. De consument vordert van de bank dat zij hem weer de mogelijkheid biedt om contant geld op te nemen dat gespaard is vóór 1 juli 2020. Daarnaast vordert de consument van de bank dat zij hem de mogelijkheid biedt om bedragen van € 140.000,- op te nemen, waarvan de herkomst en de bestemming vaststaat.

Het verweer

- 2.5 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

Is de klacht behandelbaar?

- 3.1 Allereerst zal de commissie het formele verweer van de bank over de niet-behandelbaarheid van de klacht van de consument beoordelen. De commissie volgt de bank niet in dit verweer. De bank stelt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op grond van artikel 2.1 sub i van het reglement waarin is bepaald dat de commissie geen klachten zal behandelen die zien op de uitbreiding van de dienstverlening. Hiervan is in dit geval geen sprake omdat de consument klaagt over de inperking van de bestaande dienstverlening.¹ De klacht is zodoende behandelbaar. De commissie zal nu overgaan tot inhoudelijke behandeling van de klacht.

Waar gaat het om?

- 3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is tegemoet te komen aan het verzoek van de consument, namelijk om hem in afwijking van haar gewijzigde beleid weer de mogelijkheid te bieden om (hoge bedragen aan) contant geld te bestellen bij een bankfiliaal. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is en licht dit oordeel als volgt toe.

Is het gewijzigd beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

- 3.3 Voorop staat dat de bank een bepaalde mate van vrijheid toekomt om haar beleid te voeren en haar beleid te wijzigen. Van deze wijzigingsbevoegdheid mag de bank geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank dient daarbij rekening te houden met alle omstandigheden van het geval. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Bij de beoordeling van de beleidsvrijheid van de bank past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van het wetsartikel.
- 3.4 De wijzigingsbevoegdheid van de bank volgt ook uit de voorwaarden die gelden voor haar rechtsverhouding met de consument. In artikel 44 lid 4 van de voorwaarden staat namelijk dat haar klanten weliswaar contant geld kunnen bestellen via één van de kantoren van de bank, maar de *'in dit artikel opgenomen mogelijkheden om contant geld op te nemen zullen op termijn gaan veranderen. Wij laten u weten wat verandert.'*

¹ Zie ook Kifid GC 2020-385, overweging 4.1, te vinden op www.kifid.nl

- 3.5 De bank heeft een toelichting gegeven op de reden van haar beleidswijziging ten aanzien van het bestellen van contant geld. Zo is volgens de bank het aantal contante opnames fors gedaald bij geldautomaten en bij bankfilialen. Verder neemt de noodzaak voor contant geld volgens de bank af. Er zijn nauwelijks situaties meer denkbaar waarin een persoon uitsluitend contant zou moeten betalen. Daarbij zijn de girale alternatieven inmiddels talrijk en voor iedereen beschikbaar. Ook stelt de bank dat het beleid is gewijzigd uit veiligheids-overwegingen, omdat het bezitten van veel contant geld een risico is voor zowel haar klanten als haar medewerkers.
- 3.6 De bank heeft verder gesteld dat de consument alternatieven heeft om geld te schenken aan zijn familie. De consument zou zijn daglimiet kunnen verhogen zodat hij dagelijks € 5.000,- contant kan opnemen bij de beschikbare geldautomaten (de Geldmaten). Daarnaast stelt de bank dat de consument tegenwoordig ook ‘real-time’ geld kan overmaken naar de begunstigden van zijn schenking. De consument kan daarbij ervoor kiezen om een fictieve cheque ter grootte van het te schenken bedrag uit te printen en te overhandigen aan de begunstigden, waarna het geld giraal wordt overgemaakt.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank bij het wijzigen van haar dienstverlening zwaarder weegt dan het belang van de consument om in één keer geld in contanten op te nemen en in één keer te schenken aan zijn familie. Mede gelet op de alternatieven die er bestaan voor de consument kan de bank niet verplicht worden om voor hem uitzonderingen te maken op haar gewijzigde beleid. Dat de consument om begrijpelijke redenen in de uitvoering van zijn specifieke wens hinder ervaart door de wijziging in de dienstverlening van de bank is duidelijk, maar dat maakt de gewijzigde dienstverlening niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

- 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.*

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020

Contant geld

44. Opname van contant geld via één van onze kantoren

- 1. Wij kunnen u soms de mogelijkheid bieden contant geld op te nemen bij een geldautomaat op één van onze kantoren met hulp van een bankmedewerker. De opname gebeurt dan met een betaalpas van ons. U geeft toestemming voor de opname door het plaatsen van uw handtekening op de opnamebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de opname staan vermeld. U krijgt hiervan een kopie van ons.*
- 2. Wilt u munten of bankbiljetten in euro bestellen? Doe dat dan tijdig. Informatie hierover vindt u op onze website*
- 3. U kunt geld bestellen door in Rabo Online Bankieren de vereiste stappen te doorlopen, te tekenen met de signeercode of S-code en de bevestigingstoets in te drukken. U geeft hiermee ook toestemming om het bedrag van de rekening af te boeken.*
- 4. De in dit artikel opgenomen mogelijkheden om contant geld op te nemen zullen op termijn gaan veranderen. Wij laten u weten wat verandert.*