

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0840

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 oktober 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleidsvrijheid bank. De consument klaagt over het feit dat de bank een in een bankkantoor geplaatste geldautomaat verwijderd heeft. Hij ervaart het gebruik van een geldautomaat in een winkel of op straat als onveilig. De commissie is van oordeel dat gezien de toelichting van de bank de beslissing om de geldautomaat weg te halen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend 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 en 2) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.
- 1.3 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.
- 1.4 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening lopen bij de bank. In het verleden was er in het lokale kantoor van de bank in de woonplaats van de consument een geldautomaat aanwezig.

- 2.2 In februari 2022 heeft de consument geconstateerd dat de geldautomaat in het kantoor weggehaald was.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument beklagt zich over het feit dat er geen geldautomaat meer aanwezig is in het lokale kantoor van de bank. Hij moet nu gebruik maken van de geldautomaten van Geldmaat die geplaatst zijn op straat of in een winkel. De consument ervaart hierbij een gevoel van onveiligheid. Daarnaast wordt hem zo de mogelijkheid ontnomen om door een bankmedewerker geholpen te worden bij het opnemen of storten van contant geld. De consument vordert dat de bank de geldautomaat terugplaatst in het bankkantoor.

Het verweer

- 2.4 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

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank gehouden is de geldautomaat terug te plaatsen in het bankkantoor. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 De bank heeft toegelicht dat zij geen eigen geldautomaten meer in gebruik heeft. Omdat in de samenleving steeds minder met contant geld wordt betaald, neemt het gebruik van geldautomaten af. Om contant geld betaalbaar en bereikbaar te houden hebben de Nederlandse grootbanken, waaronder de bank, Geldmaat opgericht. Geldmaat heeft geldautomaten verspreid over het hele land geplaatst met als doel de geldautomaten voor zoveel mogelijk mensen op korte afstand bereikbaar te houden. Deze geldautomaten zijn echter niet meer terug te vinden in bankkantoren maar op straat en in winkels. Daarbij is gekeken naar locaties waar op een zo veilig mogelijke wijze gebruik kan worden gemaakt van de automaten. Veiligheid heeft ook een rol gespeeld bij de beslissing om bankmedewerkers op geen enkele wijze meer betrokken te laten zijn bij processen met contant geld, aldus de bank.
- 3.3 De commissie begrijpt dat de consument het prettiger zou vinden wanneer er een geldautomaat aanwezig is in het bankkantoor waar hij al jarenlang zijn geldzaken regelt. Ook kan de commissie zich voorstellen dat het vervelend is voor de consument dat hij nu een groter gevoel van onveiligheid ervaart. De bank heeft echter in beginsel beleidsvrijheid waarbinnen zij keuzes mag maken ten aanzien van bijvoorbeeld de locatie van haar geldautomaten.

Gelet op de toelichting van de bank is de commissie van oordeel dat de keuze van de bank (en andere banken) om gebruik te maken van geldautomaten van Geldmaat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Aan de beslissing om de geldautomaten uit de bankkantoren te verwijderen en te vervangen door Geldmaten die op diverse plekken te vinden zijn, liggen naar het oordeel van de commissie geen onredelijke argumenten ten grondslag. Daarnaast blijkt uit de toelichting van de bank dat ook in de woonplaats van de consument een geldautomaat van Geldmaat staat waarbij zogenoemde Plus assistentie beschikbaar is. In dat geval kan de hulp van een medewerker van de betreffende winkel worden ingeroepen bij de opname of storting van contant geld. De consument kan derhalve nog steeds assistentie krijgen bij het opnemen of storten van contact geld.

- 3.4 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden om de geldautomaat terug te laten plaatsen in het bankkantoor.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl