

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0502

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten klagen erover dat de bank de mogelijkheid om contant geld op te nemen aan een balie heeft opgeheven, zonder de consumenten daarover te informeren. Daarnaast stellen de consumenten dat de bank hen niet mag verzoeken om zich via de digitale weg te identificeren. De commissie wijst de vorderingen af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 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 consumenten 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 consumenten houden een bankrekening aan bij de bank. De bank heeft de baliefunctie voor het opnemen van contant geld opgeheven. De bank heeft de consumenten verzocht om zich via digitale weg te identificeren.

De klacht en vordering

- 2.2 De commissie begrijpt de vordering van de consumenten zo dat zij 1) vorderen dat de bank hen alsnog in de gelegenheid stelt om het saldo boven de € 100.000,- bij een balie van de bank contant op te nemen en 2) dat de bank de consumenten niet meer verzoekt om zich via de digitale weg te identificeren.
- 2.3 De consumenten leggen hieraan – althans zo begrijpt de commissie – het volgende ten grondslag. De bank had de consumenten moeten informeren voordat de baliefunctie voor het opnemen van contant geld werd opgeheven. De consumenten hebben meer dan € 100.000,- op hun bankrekening staan en bij een faillissement of andere problemen, zoals bijvoorbeeld het uitvallen van de elektriciteit of digitale voorzieningen door terrorisme, kunnen zij hun geld niet bij een pinautomaat ophalen. Doordat de consumenten niet op voorhand zijn geïnformeerd over het opheffen van de baliefunctie, hebben zij niet de mogelijkheid gehad om hun geld voor die tijd op te nemen.
- 2.4 Daarnaast is één van de consumenten vanwege een medische aandoening gedwongen digibeet. Dit is meermaals doorgegeven aan de bank, maar de bank heeft haar toch een verzoek gestuurd om zich via de digitale weg te identificeren. Dit had de bank niet mogen doen.

Het verweer

- 2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank de baliefunctie mocht opheffen (zonder de consumenten hierover te informeren) en of de bank de consumenten mag verzoeken zich via de digitale weg te identificeren. Naar het oordeel van de commissie mag de bank dit doen. Dit wordt als volgt toegelicht.

Juridisch kader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel een grote mate van beleidsvrijheid heeft. Het staat de bank daarbinnen vrij om te bepalen op welke wijze zij haar dienstverlening wenst in te richten. Deze beleidsvrijheid kan worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij het honoreren van een beroep op deze beperkingen.

Opheffen baliefunctie

- 3.3 De consumenten stellen – althans zo begrijpt de commissie – dat de bank de baliefunctie niet mocht opheffen, omdat de consumenten daaraan voorafgaand niet zijn geïnformeerd en hierdoor niet in de gelegenheid zijn gesteld om hun geld alsnog bij een balie op te nemen. Naar het oordeel van de commissie is het opheffen van de baliefunctie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank biedt hiervoor immers een redelijk alternatief, in de vorm van geldautomaten.
- 3.4 De consumenten hebben desgevraagd niet nader toegelicht waarom zij hun geld niet op een andere manier van hun bankrekening kunnen halen. Bovendien valt ook niet in te zien waarom de baliefunctie de consumenten bij een eventueel faillissement van de bank meer zekerheid zou bieden. De bank merkt terecht op dat ook dan eerst contant geld aanwezig zal moeten zijn bij de bank en dat de consumenten dan bovendien ook niet de enige zullen zijn die hun geld bij de bank willen weghalen. Dat geldautomaten in geval van een crisis niet meer zullen functioneren kan de commissie niet op voorhand vaststellen. Bovendien geldt ook daarvoor dat in geval van een dusdanig ernstige crisis dat de geldautomaten niet meer functioneren, niet valt in te zien waarom de baliefunctie de consumenten dan nog wel de mogelijkheid geeft om hun geld van de bank te halen. Ook daarvoor zal immers gebruik moeten worden gemaakt van elektriciteit of digitale voorzieningen, onder meer om de opname te boeken in de administratie van de bank.
- 3.5 Of de bank de consumenten wel of niet specifiek heeft geïnformeerd over het opheffen van de baliefunctie is niet relevant. Dit zou de situatie van de consumenten ook niet anders hebben gemaakt. De consumenten kunnen immers ook nu hun geld van hun bankrekening afhalen, alleen niet op de wijze waarop zij dat kennelijk willen. De commissie ziet niet in waarom de consumenten geen gebruik kunnen maken van de nog aanwezige mogelijkheden.

Verzoek identificatie

- 3.6 De bank heeft toegelicht dat zij de consumenten heeft verzocht om zich op digitale wijze te identificeren, omdat dit de meest gangbare wijze is. Daarbij heeft de bank toegelicht dat er hulp en andere mogelijkheden zijn, als de consumenten zich niet op deze wijze kunnen identificeren.
- 3.7 De consumenten hebben desgevraagd niet toegelicht waarom zij geen gebruik kunnen maken van de geboden alternatieven voor de digitale identificatie. De commissie is van oordeel dat het enkele verzoek van de bank niet onrechtmatig is. Dat de bank hierin een algemeen beleid hanteert en consumenten verzoekt om zich digitaal te identificeren is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De consumenten kunnen niet van de bank verwachten dat zij op voorhand in individuele gevallen afwijkt van dit beleid. De bank heeft de consumenten alternatieven geboden voor de digitale identificatie en het is de commissie zonder nadere toelichting onduidelijk dat de consumenten hiervan geen gebruik kunnen maken of waarom de consumenten hiervan geen gebruik willen maken.
- 3.8 Gezien het voorgaande worden de vorderingen van de consumenten afgewezen.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl