

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1125

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2024.
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

Papieren rekeningafschriften. Hoewel het vervelend is voor de consument dat zij haar rekeningafschriften vaak met enige vertraging ontvangt, is niet komen vast te staan dat de bank verantwoordelijk is voor deze vertraging. 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; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvulling daarop; en 5) de dupliek 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 heeft een betaalrekening bij de bank. In de daarop van toepassing zijnde overeenkomst is de volgende afspraak opgenomen: "Wij sturen u wekelijks een papieren rekeningafschrift". De bank brengt hiervoor elke maand € 5,40 in rekening.

De klacht en vordering

- 2.2 De consument heeft zich er bij de bank over beklaagd dat zij de rekeningafschriften niet tijdig ontvangt. Vaak ontvangt zij het rekeningafschrift pas acht dagen na de datum waarop het rekeningafschrift is aangemaakt. En soms duurt het zelfs twee weken. De consument vindt dat de bank hiervoor verantwoordelijk is. De bank legt de schuld bij [naam postbedrijf], maar dat is volgens de consument niet terecht.

Andere post ontvangt zij namelijk wél op tijd. De consument vordert dat de bank de wekelijkse rekeningafschriften voortaan wel op tijd levert. Daarnaast vordert zij teruggave van de kosten die de bank in rekening heeft gebracht voor het wekelijks versturen van een rekeningafschrift (€ 5,40 per maand).

Het verweer

- 2.3 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank is tekortgeschoten doordat de consument de rekeningafschriften vaak met enige vertraging ontvangt.
- 3.2 Voordat de commissie zich over deze vraag kan uitspreken, dient zij zich eerst te buigen over het niet-behandelbaarheidsverweer dat de bank heeft gevoerd. De bank heeft een beroep gedaan op artikel 1.1 van het reglement Geschillencommissie Kifid, waarin staat dat Kifid alleen klachten over een financiële dienst of betaaldienst kan behandelen. Volgens de bank gaat de klacht van de consument over (vertraging in) de postbezorging; dat is geen financiële dienst of betaaldienst en daarom is de klacht niet-behandelbaar – zo betoogt de bank. De commissie gaat hier niet in mee. De rekeningafschriften zijn immers zodanig verbonden met de betaalrekening – wat een financiële dienst betreft – dat het aanmaken en op de post doen van de rekeningafschriften onderdeel is van de financiële dienst die de bank aan de consument verleent. Het niet-behandelbaarheidsverweer slaagt daarom niet.
- 3.3 Voor de beoordeling van de vraag of de bank is tekortgeschoten doordat de consument de rekeningafschriften ‘niet tijdig’ ontvangt, is van belang of er een termijn is overeengekomen. In dat kader stelt de commissie vast dat in de overeenkomst Rabo BasisPakket wél is opgenomen dat de bank de consument wekelijks een papieren rekeningafschrift stuurt, maar niet binnen welke termijn dat moet gebeuren. De bank heeft dus niet gegarandeerd dat de rekeningafschriften binnen een bepaalde termijn door de consument ontvangen worden. Wél mag van de bank verwacht worden dat zij zich ervoor inspant dat de rekeningafschriften binnen een redelijke termijn bij de consument aankomen. Concreet: dat de bank haar proces zodanig inricht dat de rekeningafschriften tijdig worden aangeleverd bij een betrouwbaar postbedrijf. Op de verdere postbezorging heeft de bank uiteraard geen invloed, dus daar kan de bank niet verantwoordelijk voor worden gehouden.
- 3.4 In de klachtprocedure heeft de bank haar proces toegelicht: uiterlijk de dag na aanmaak van het afschrift wordt het rekeningafschrift geprint en aangeboden aan [naam postbedrijf] voor verzending naar de klant. De rekeningafschriften van de consument worden op donderdag aangemaakt en dus donderdag of uiterlijk vrijdag bij [naam postbedrijf] aangeboden.

Aangezien het om zakelijke partijenpost gaat waarbij de bank gekozen heeft voor een 72-uurstermijn¹ en [naam postbedrijf] post bezorgt van dinsdag tot en met zaterdag, zouden de rekeningafschriften van de consument in beginsel op dinsdag van de daaropvolgende week bij de consument moeten worden bezorgd, aldus de bank. De consument heeft aangegeven dat dit niet het geval is, aangezien zij de rekeningafschriften doorgaans pas acht dagen en soms zelfs pas twee weken na de datum van aanmaak ontvangt.

3.5 Partijen verschillen van mening over waar de oorzaak van deze vertraging ligt: bij de bank of bij [naam postbedrijf]. Aangezien de consument stelt dat de vertraging aan de bank te wijten is – en de bank dit voldoende gemotiveerd heeft betwist door toe te lichten hoe zij haar proces heeft ingericht – is het aan de consument om haar stelling te bewijzen.² De consument heeft aangevoerd dat andere post (waaronder post die de consument zichzelf had gestuurd om te testen hoe lang die post onderweg zou zijn) wel tijdig bij haar bezorgd wordt; volgens de consument ligt de oorzaak van de vertraging van de rekeningafschriften dus niet bij [naam postbedrijf], maar bij de bank. De commissie gaat hier niet in mee. Immers, dat sommige poststukken tijdig bezorgd worden, wil nog niet zeggen dat *alle* post tijdig bezorgd wordt. Anders dan de consument lijkt te menen, is het gegeven dat andere post wel tijdig bij haar bezorgd wordt, dus geen bewijs dat er bij [naam postbedrijf] geen vertraging kan ontstaan en dat de oorzaak van de vertraging daardoor bij de bank zou moeten liggen.

3.6 Kortom: hoewel het vervelend is voor de consument dat zij haar rekeningafschriften vaak met enige vertraging ontvangt, is niet komen vast te staan dat de bank verantwoordelijk is voor deze vertraging. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden 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.

¹ Voor de volledigheid merkt de commissie op dat de in artikel 4a Postbesluit 2009 neergelegde regel dat 95% van de post de volgende dag (niet zijnde een zon- of maandag of officiële feestdag) bezorgd moet worden, niet geldt voor partijenpost (zie artikel 3 Postbesluit 2009).

² Deze bewijslastverdeling vloeit voort uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

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