

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0077

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	30 januari 2025
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

Betaalproduct. Bereikbaarheid van geldautomaten. De commissie is van oordeel dat de bank de consument, op grond van de overeenkomst, de mogelijkheid biedt om contant geld op te nemen met een betaalpas bij een geldautomaat maar daarbij niet heeft gegarandeerd dat altijd direct het bedrag van € 1.250,00 in keer kan worden opgenomen. Dat de consument structureel onvoldoende mogelijkheden heeft om het door hem gewenste bedrag (wekelijks) op te nemen, kan niet worden vastgesteld. Het is voorts niet de bank maar de organisatie Geldmaat die gaat over de algemene beschikbaarheid van geldautomaten en de bevoorrading van de inhoud (biljetten) van deze automaten. De commissie gaat er vanuit dat Geldmaat zich inspant om te voldoen aan de in het Convenant Contant Geld gestelde beschikbaarheidsnormen. Voor zover de consument heeft gevorderd dat de bank in een straal van 10 km van zijn woning toch tenminste één loket zou moeten openen waar hij zijn geld kan opnemen, acht de commissie daar in ieder geval geen (juridische) grondslag voor aanwezig. Deze 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de consument.
- 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. Op de overeenkomst zijn van toepassing de 'Voorwaarden betalen en online diensten 2022' van de bank.
- 2.2 De consument heeft aangegeven wekelijks contant geld op te nemen binnen het door de bank gestelde maximum van € 1.250,00 per week.
- 2.3 In een periode eind mei en begin juni 2024 heeft de consument bij alle door hem bezochte geldautomaten echter geen € 1.250,00 kunnen opnemen. Het is daarnaast niet mogelijk om bij een kantoor van de bank contant geld op te nemen omdat de bank dergelijke loketten niet meer heeft. De consument heeft daarover geklaagd bij de bank. Het geschil heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid.
- 2.4 De bank heeft een overzicht uit haar administratie verstrekt van een aantal geslaagde geldopnames door de consument in de maand mei en juni 2024, te weten:
- 24 mei 2024 een opname van € 750,00
 - 31 mei 2024 een opname van € 360,00
 - 7 juni 2024 een opname van € 1.250,00
 - 21 juni 2024 een opname van € 1.250,00

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt erover dat binnen een straal van 10 km van zijn woning er heel vaak geen geldautomaat beschikbaar is die hem, tot € 1.250,00, contant geld kan verstrekken. Volgens de consument is het de verantwoordelijkheid van de bank om voldoende mogelijkheden te bieden waardoor hij contant geld kan opnemen. Het regionale kantoor van de bank zou zich daarvoor open moeten stellen via een bankloket en/of de bank zou voldoende geldautomaten ter beschikking moeten stellen. De consument is van mening dat de bank zich daarbij niet kan verschuilen achter de organisatie Geldmaat die de geldautomaten in beheer heeft. De consument heeft aangegeven dat hij vaak voor niets naar een geldautomaat rijdt, omdat deze dan niet (voldoende) gevuld is. Hij rijdt soms nog naar geldautomaten die verder uit de buurt liggen maar de enige geldautomaat met 90 % kans op uitgifte is er één op 27 km rijden bij hem vandaan. Volgens de consument moet de bank zijn geld aan hem beschikbaar stellen op het moment dat hij het wil. De consument heeft gesteld dat de bank in een straal van 10 km van zijn woning toch tenminste één loket zou moeten openen zodat hij zijn tegoed bij de bank kan verzilveren indien gewenst.

- 2.6 De consument heeft voorts geklaagd over de slordigheden en onjuistheden in de communicatie van de bank, zoals onjuiste spelling van straatnamen of verkeerd huisnummer in de adressering en brieven zonder ondertekening. Volgens de consument zou van de bank verwacht mogen worden dat dergelijke slordigheden of onjuistheden niet voorkomen.

Het verweer

- 2.7 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

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank voldoende doet om de consument in staat te stellen, tot in ieder geval € 1.250,00 per week, contant geld op te nemen.

Hoe kan contant geld worden opgenomen?

- 3.2 Volgens de bank is sprake van een (maatschappelijke) ontwikkeling dat er steeds minder met contant geld wordt betaald. De bank heeft voorts toegelicht dat zij geen eigen geldautomaten meer heeft. Samen met andere banken is de organisatie Geldmaat opgericht, bedoeld om contant geld voor iedereen betaalbaar, bereikbaar en veilig te houden. De betreffende banken hebben vanaf 2019 hun geldautomaten overgedragen aan Geldmaat.

Wat is overeengekomen?

- 3.3 Uit de voorwaarden die op de overeenkomst met de consument van toepassing zijn, blijkt dat de bank haar klant (de consument) de mogelijkheid biedt om contant geld op te nemen met een betaalpas bij een geldautomaat. Daarbij hanteert de bank een standaardlimiet van € 1.250,00 per week, welke limiet door de klant kan worden verhoogd tot € 5.000,00 per week.¹
- 3.4 De commissie is met de bank van oordeel dat geen sprake is van een verplichting of garantie van de bank dat het bedrag van (de standaardlimiet van) € 1.250,00 altijd direct kan worden opgenomen. Uit artikel 15 van de Voorwaarden betalen en online diensten van de bank volgt dat de bank zich inspant om diensten beschikbaar te laten zijn, maar dat deze niet voortdurend beschikbaar kunnen zijn.
- 3.5 Het is voorts aan de organisatie Geldmaat om te zorgen voor voldoende beschikbaarheid van geldautomaten en van voldoende contant geld daarin.

¹ Op basis van de Tarieven en limieten particulier betalingsverkeer 2023 van de bank.

Net als de bank heeft Geldmaat zich gecommitteerd aan het 'Convenant Contant Geld'. De Nederlandse Bank (DNB) houdt toezicht op de naleving daarvan.² In het Convenant is een minimum normenpercentage opgenomen voor de beschikbaarheid van geldautomaten. Daaruit blijkt ook dat Geldmaat zich moet inspannen om de daarin vermelde beschikbaarheidsnormen van geldautomaten steeds te halen en om iedere automaat, waarbij zich een verstoring, leeg- of volstand voordoet, zo snel mogelijk weer beschikbaar te stellen.³ Voor het opnemen van biljetten geldt sinds 31 december 2022 een norm van 97,5%.⁴ Het gaat hierbij om een algemene beschikbaarheid, waarbij niet wordt gekeken naar de bedragen die kunnen worden opgenomen. Geldmaat heeft opname- en stortautomaten gelijkmatig verspreid over het hele land.

- 3.6 Daarbij heeft de bank ook toegelicht dat Geldmaat in principe automatisch een bericht krijgt over een mogelijke storting, bijvoorbeeld omdat de automaat geleegd of aangevuld moet worden en dat de geldautomaat wordt aangevuld wanneer dit nodig is en als bijna alle coupures zijn uitgegeven. Wat kan betekenen dat als bij een automaat bijvoorbeeld de € 50,- biljetten op zijn, maar € 10,- en € 20,- biljetten nog wel voldoende aanwezig zijn, de automaat niet wordt aangevuld. Daardoor kan het dus voorkomen dat de geldautomaat buiten gebruik is als de klant bepaalde coupures wil die niet meer beschikbaar zijn. Ook zijn er volgens de bank verschillende typen geldautomaten, waarbij sommige automaten niet meer dan een bepaald aantal biljetten per keer kunnen uitgeven. Zo kunnen zogeheten recycle-automaten, waar naast geld kan worden opgenomen ook geld kan worden gestort, per transactie niet meer dan 40 biljetten ineens uitgeven. In dat soort gevallen kan het volgens de bank een oplossing zijn om een bepaald (gewenst) bedrag in meerdere transacties op te nemen.

Zijn er (structureel) onvoldoende geldautomaten beschikbaar?

- 3.7 Volgens de consument is het bij de beschikbare geldautomaten van Geldmaat, binnen 4 tot 10 km van zijn woonplaats, structureel niet mogelijk om het door hem gewenste bedrag op te nemen omdat er geen of onvoldoende geld aanwezig is. Uit de administratie van de bank blijkt dat het de consument inderdaad een aantal keer niet is gelukt om € 1.250,00 in één keer op te nemen maar ook dat het een aantal keer wel is gelukt (zie 2.4). De bank heeft voorts gesteld dat Geldmaat onderzoek heeft gedaan naar de beschikbaarheid van de geldautomaten op 24 en 31 mei 2024, de dagen waarop de consument geen € 1.250,00 heeft opgenomen. Daaruit bleek dat er op het betreffende adres, waar de consument heeft geld heeft opgenomen, twee geldautomaten naast elkaar staan en in ieder geval één daarvan volop beschikbaar was. Geldmaat heeft namelijk vastgesteld dat op beide data meerdere opnames van € 1.000,00 tot € 2.000,00 bij deze geldautomaat zijn gedaan.

² Dit convenant en informatie daarover is te vinden op de website van DNB: <https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/persbericht-2022/afspraken-over-goed-functioneren-van-contant-geld-in-nieuw-convenant/>

³ Zie pagina 8 van het Convenant Contant Geld (versie 7 april 2022).

⁴ Zie pagina 8 van het Convenant Contant Geld (versie 7 april 2022).

Daarnaast zijn er nog twee andere geldautomaten beschikbaar in dezelfde straat. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument een aantal keer is teleurgesteld omdat hij niet in één keer het door hem gewenste bedrag kon opnemen, kan gelet op het voorgaande niet de conclusie worden getrokken dat sprake is van structureel onvoldoende beschikbaarheid van geldautomaten in zijn buurt of van structureel onvoldoende geld in deze automaten.

Wat is de conclusie?

- 3.8 De conclusie is dat de bank de consument, op grond van de overeenkomst, de mogelijkheid biedt om contant geld op te nemen met een betaalpas bij een geldautomaat maar daarbij niet heeft gegarandeerd dat altijd direct het bedrag van € 1.250,00 in keer kan worden opgenomen. In het onderhavige geval is niet komen vast te staan dat de consument structureel onvoldoende mogelijkheden heeft om het door hem gewenste bedrag (wekelijks) op te nemen. Het is voorts niet de bank maar de organisatie Geldmaat die gaat over de algemene beschikbaarheid van geldautomaten en de bevoorrading van de inhoud (biljetten) van deze automaten. De commissie gaat er vanuit dat Geldmaat, dat zich net als de bank heeft gecommitteerd aan het Convenant Contant Geld, zich inspannt om te voldoen aan de daarin gestelde beschikbaarheidsnormen. Het is niet aan de commissie om daarover in deze procedure een oordeel te geven, omdat Geldmaat daarin geen partij is. Het is aan DNB om toezicht te houden op de naleving daarvan. Voor zover de consument heeft gevorderd dat de bank in een straal van 10 km van zijn woning toch tenminste één loket zou moeten openen waar hij zijn geld kan opnemen, acht de commissie daar in ieder geval geen (juridische) grondslag voor aanwezig. Deze vordering dient dan ook te 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.

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