

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-046 (door mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst. De Commissie is van oordeel dat de Bank geen onaanvaardbaar gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid om haar dienstverlening te wijzigen. De Commissie is verder van oordeel dat de Bank een automatische incasso ook mag uitvoeren bij een ontoereikend saldo op de betaalrekening. Op grond van de Voorwaarden komt de Bank de bevoegdheid toe om een ander tarief dan de debetrente in rekening te brengen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In november 2002 heeft Consument bij de Bank een ‘Rabo Basispakket’ afgenomen. Onderdeel van het “Rabo Basispakket” is een betaalrekening. In de hiervoor tussen partijen gesloten overeenkomst is, voor zover relevant, opgenomen:

“Voorwaarden

- *Op deze overeenkomst zijn tevens van toepassing de Algemene bankvoorwaarden die gelden tussen de bank en haar klanten, voor zover daarvan in deze overeenkomst niet is afgeweken.*
- *De bank is bevoegd (één van) de/het bankdienst(en) en/of product(en) in te trekken en/of (de daarvoor verschuldigde vergoeding) te wijzigen. De bank stelt de rekeninghouder – zo mogelijk tevoren – in kennis van een dergelijke intrekking of wijziging.”*

- 2.2 Op de betaalrekening heeft Consument ook een Krediet op Betaalrekening afgesloten. Het was Consument hierdoor toegestaan maximaal € 1.000,-- rood te staan op de betaalrekening.
- 2.3 Consument heeft op 22 juli 2005 een 'Rabo InternetBonusSpaarrekening' (hierna: 'internetspaarrekening') geopend.
- 2.4 Op de overeenkomst met betrekking tot het 'Rabo Basispakket' en het Krediet op Betaalrekening zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

Hoofdstuk 3 Algemeen

(...)

23 Verschillende soorten kosten

1 Wij brengen kosten in rekening voor onze dienstverlening. De hoogte hiervan is afhankelijk van uw betaalpakket en van de diensten die u heeft gebruikt of gebruikt.

(...)

3 U vindt de kosten die wij in rekening kunnen brengen op het tarieven- en limietenoverzicht.

(...)

24 Wij kunnen tarieven wijzigen

(...)

1 Hiervoor in artikel 23 worden onze kosten beschreven. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Deze kosten kunnen wij wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe kosten toevoegen of verwijderen. Wij laten het u weten als dat gebeurt. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, hoort u dat van ons.

2 Wij kunnen de kosten onder meer wijzigingen in de volgende gevallen:

- onze dienstverlening wijzigt
- wij passen ons assortiment aan, bijvoorbeeld omdat wij een product uit ons assortiment halen of juist toevoegen

(...)

- wij onze tarievenstructuur wijzigen. Bijvoorbeeld als wij zaken apart tarifieren die voorheen in het tarief voor het pakket zaten. Of andersom

(...)

Hoofdstuk 6 Betaalrekening

(...)

5 Zonder krediet rood staan op de rekening

1 U mag niet rood staan op de rekening als u geen krediet heeft.

2 Gebeurt dat toch, bijvoorbeeld doordat wij de kosten van het betaalpakket afboeken van de rekening? Dan noemen wij dat een overschrijding. U betaalt dan een variabele rente. Deze rente noemen wij 'debetrente bij overschrijding'. Wij kunnen deze rente altijd wijzigen.

3 Bij een overschrijding bent u zonder dat een ingebrekestelling nodig is, in verzuim en is het bedrag dat u rood staat direct opeisbaar. Dit betekent dat u het bedrag meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.

(...)

Hoofdstuk 7 Betaaldiensten

(...)

4 Wanneer mogen wij weigeren een betaalopdracht uit te voeren?

Wij hebben het recht de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren als:

- a op de rekening onvoldoende geld staat of als er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening. Of als wij een bedrag op de rekening hebben gereserveerd voor de uitvoering van andere betaalopdrachten en er hierdoor onvoldoende geld op de rekening staat of kredietruimte is om de betaalopdracht volledig uit te voeren
 - b een limiet die voor u geldt onvoldoende ruimte biedt
- (...)

Hoofdstuk 11 Krediet op de rekening

(...)

7 Wat gebeurt er als er meer krediet is gebruikt dan de kredietlimiet?

- 1 Is er meer krediet gebruikt dan de kredietlimiet? Dan is er sprake van een overschrijding. U bent hierover 'debetrente bij overschrijding' verschuldigd. De debetrente bij overschrijding is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De debetrente bij overschrijding kan een ander tarief zijn dan de debetrente. Het bedrag van de overschrijding is onmiddellijk opeisbaar, Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze overschrijding meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen. Als u niet op tijd betaalt, melden wij dit bij het BKR in Tiel.
- 2 Het kan gebeuren dat het krediet boven de kredietlimiet komt, doordat wij debetrente aan u in rekening brengen. Wij vragen dan het bedrag boven de kredietlimiet vóór een bepaalde dag terug te betalen. Als u dat niet doet, bent u vanaf die datum hierover verdragingsrente verschuldigd. De verdragingsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de verdragingsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente. Als u niet op tijd betaalt, melden wij dit bij het BKR in Tiel."

2.5 De Bank heeft per 1 april 2016 de betaalpakketten gewijzigd en de pakketinhoud aangepast. De Bank heeft de kosten van het Rabo Basispakket verhoogd naar € 2,60 per maand en extra opties aan het pakket toegevoegd. Indien een klant gebruik maakt van internetbankieren bedraagt het ontvangen van één papieren rekeningafschrift per maand € 0,50. Klanten die geen gebruik maken van internetbankieren ontvangen gratis één papieren rekeningafschrift per maand.

2.6 Per brief van 3 april 2017 heeft de Bank de relatie met Consument opgezegd. De betaal- en internetspaarrekening zijn per 12 juni 2017 opgeheven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding van € 4.500,--.

Dit bedrag bestaat uit schade voor vier verloren uren à € 108,38 per uur, een vergoeding van € 200,-- omdat Consument twee dagen niet over zijn betaalrekening kon beschikken, € 50,-- schade per dag dat de Bank de overeenkomst niet heeft geleverd en € 25,-- voor de onterechte afschrijving van de kosten voor het Basispakket.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- het in rekening brengen van extra kosten voor de ontvangst van een papieren rekeningafschrift bij een 'Rabo Basispakket' met internetbankieren is onjuist en onlogisch. De kosten voor het ontvangen van een papieren rekeningafschrift zijn duidelijk al verwerkt in de kosten van het 'Rabo Basispakket'. Een klant die niet via internet bankiert, ontvangt immers één gratis papieren rekeningafschrift per maand. Daar komt bij dat Consument geen internetbankierovereenkomst met de Bank heeft afgesloten, maar vanwege zijn internetspaarrekening wel toegang heeft tot internetbankieren;
- terwijl het saldo van de betaalrekening ontoereikend is, worden automatische incasso's uitgevoerd. Partijen zijn een limiet overeengekomen en deze wordt hierdoor overschreden. Tussen partijen is hier geen rechtsgeldige overeenkomst voor, noch dekken de Voorwaarden dit recht af. Over de ongeoorloofde roodstand brengt de Bank vervolgens een afwijkende, niet afgesproken kredietvergoeding in rekening.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de klacht van Consument moet niet behandelbaar worden geacht. Er is geen sprake van een financiële dienst en Consument heeft geen belang meer bij het indienen van zijn klacht;
- uit een uitgebreid klanten- en prijsonderzoek is gebleken dat de prijs-kwaliteit verhouding van de betaalpakketten van de Bank in vergelijking met andere spelers op de markt niet optimaal was. Eveneens was er onvoldoende onderscheid tussen de verschillende pakketten. Op basis van de uitkomsten van deze onderzoeken zijn de betaalpakketten per 1 april 2016 gewijzigd. De Bank was hiertoe gerechtigd. Indien Consument het niet eens was met deze wijzigingen stond het hem vrij om zijn betaalpakket op te zeggen;
- bij een 'Rabo Basispakket' hebben klanten de mogelijkheid om zowel digitale als papieren rekeningafschriften te verkrijgen. Vanwege milieuaspecten wil de Bank het gebruik van papieren rekeningafschriften beperken en heeft zij besloten om aan klanten die hun rekeningafschriften digitaal kunnen inzien kosten in rekening te brengen voor het ontvangen van een papieren rekeningafschrift;
- Consument heeft jarenlang gebruik gemaakt van internetbankieren. De Bank heeft de overeenkomst voor Rabobank Internetbankieren niet aangetroffen in de bankadministratie. Dat wil niet zeggen dat de overeenkomst niet is gesloten. De Bank wordt door het late beklag van Consument in haar belangen geschaad en doet een beroep op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek;
- uit coulance zijn de door Consument mogelijk te betalen extra kosten voor het ontvangen van één papieren rekeningafschrift per maand vanaf 1 april 2016 tot 31 december 2017 vergoed;

- Euro-incasso's worden ook bij onvoldoende saldo op de betaalrekening uitgevoerd. Een klant die een machtiging heeft afgegeven is hier zelf verantwoordelijk voor en dient zelf te zorgen voor voldoende saldo op de betaalrekening;
- conform de Voorwaarden is de rente bij overschrijding van de kredietlimiet hoger dan de verschuldigde debetrente. Er is geen sprake van zelfverrijking en onrechtmatig handelen.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

- 4.1 De Commissie zal eerst ingaan op het formele verweer van de Bank gericht tegen de behandelbaarheid van de klacht. De Commissie overweegt daartoe als volgt.
- 4.2 Vaststaat dat Consument geruime tijd klant is geweest bij de Bank. Consument heeft sinds november 2002 het 'Rabo Basispakket' afgenomen. De Bank heeft de bancaire relatie inmiddels beëindigd en partijen hebben hiertoe een vaststellingsovereenkomst getekend. De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat de klacht niet behandelbaar moet worden geacht, omdat Consument geen belang meer heeft bij de behandeling van de klacht. Consument heeft deze stelling gemotiveerd betwist door aan te voeren dat hij wel degelijk schade heeft geleden doordat de Bank de bancaire relatie heeft beëindigd, wat zijn keuze noch zijn insteek is geweest bij het uiten van zijn onvrede.
- 4.3 De Commissie oordeelt ten aanzien van het voorgaande dat de klacht in behandeling zal worden genomen. Consument heeft in onderhavig geval wel degelijk een belang nu de kern van het geschil zich toespitst op de vraag of de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is alvorens zij de relatie met Consument heeft beëindigd.
- 4.4 Aan de Commissie ligt derhalve de vraag voor of de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Papieren rekeningafschriften

- 4.5 Consument heeft geklaagd over de wijzigingen in het productassortiment van de Bank en de consequenties hiervan. Hierdoor was het voor Consument niet langer mogelijk om, zonder vergoeding, één papieren rekeningafschrift per maand te ontvangen. Consument stelt zich op het standpunt dat het in rekening brengen van extra kosten voor het ontvangen van een papieren rekeningafschrift bij een klant die internetbankiert onjuist is. Volgens Consument zijn de kosten voor deze service reeds in het betaalpakket inbegrepen.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat tussen Consument en de Bank een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen, waarop de Voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Op grond van hetgeen is bepaald in de overeenkomst, is de Bank gerechtigd om producten of voorwaarden te wijzigen. Indien Consument geen gebruik wenste te maken van de door de Bank aangeboden betaalpakketten, stond het hem vrij om de overeenkomst kosteloos en zonder opzegtermijn op te zeggen en gebruik te maken van de dienstverlening van een andere aanbieder.

- 4.7 Bovendien heeft een financieel dienstverlener zoals de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid ten aanzien van de producten die zij aanbiedt, mits een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De Commissie ziet op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd geen aanleiding om in te grijpen in hetgeen partijen zijn overeengekomen. De door Consument aangevoerde argumenten zijn niet van zodanige aard, dat zij kunnen leiden tot de conclusie dat de wijzigingen in de inhoud van de betaalpakketten en de tarifiering onaanvaardbaar zijn. Dat wil niet zeggen dat een andere inhoud ook – en wellicht beter – verdedigbaar is. Nu Consument feitelijk gebruik maakte van internetbankieren en Consument zijn rekeningafschriften online kon raadplegen, doet de vraag of Consument een internetbankierovereenkomst met de Bank heeft afgesloten, niet meer ter zake. Terzijde zij opgemerkt dat de Bank Consument uit coulance de door Consument mogelijk te betalen extra kosten voor het ontvangen van een maandelijks papieren rekeningafschrift vanaf 1 april 2016 tot 31 december 2017 heeft vergoed.
- 4.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Bank naar het oordeel van de Commissie geen onaanvaardbaar gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid om haar dienstverlening te wijzigen. De Commissie acht dit klachtonderdeel daarom ongegrond.

Automatische incasso

- 4.9 Ten aanzien van het standpunt van Consument dat de Bank een automatische incasso niet mag uitvoeren bij een ontoereikend saldo, oordeelt de Commissie als volgt. Uit artikel 39 van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden volgt dat de Bank het recht en niet de plicht heeft (automatische) betaalopdrachten te weigeren wanneer deze leiden tot een debetstand. Er bestond voor de Bank zodoende geen verplichting de automatische incasso te weigeren bij onvoldoende saldo.
- 4.10 De incasso komt voort uit een afspraak tussen Consument en zijn crediteur, inhoudende een afschrijving van een bepaald bedrag van de betaalrekening van Consument op een bepaalde datum. Consument was er derhalve van op de hoogte dat en wanneer welk bedrag zou worden afgeschreven. Naar het oordeel van de Commissie had het dan ook op de weg van Consument gelegen om de overschrijding van de overeengekomen limiet te voorkomen. Dat is uitsluitend zijn eigen verantwoordelijkheid.
- 4.11 Consument had een betaalrekening met een Krediet op Betaalrekening waardoor het hem was toegestaan om in beginsel € 1.000,- debet te staan. Het feit dat door een automatische incassobetaling desondanks (tijdelijke) overschrijding van de overeengekomen limiet plaatsvindt, acht de Commissie niet onbegrijpelijk. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat de Bank in deze slechts de afspraak tussen Consument en diens crediteur uitvoert. Ook neemt de Commissie hierbij in aanmerking dat de Bank voldoende heeft toegelicht dat Consument een aantal mogelijkheden heeft om ervoor te zorgen dat er niet wordt afgeschreven buiten de overeengekomen limiet. De Commissie merkt hierbij op dat het gaat om een algemeen geaccepteerde, ook door de andere banken die incasso op rekeningen toestaan, gehanteerde werkwijze. Naar het oordeel van de Commissie zijn er geen aanknopingspunten om de Bank te veroordelen haar handelwijze te wijzigen.

- 4.12 Consument doet verder zijn beklag over de kredietvergoeding die de Bank in rekening brengt bij ongeoorloofde roodstand. De Commissie is van oordeel dat de Bank op grond van artikel 7 van hoofdstuk II van de Voorwaarden de bevoegdheid toekomt om Consument bij overschrijding van de kredietlimiet een ander tarief dan de debetrente in rekening te brengen. Dit geldt ook indien de ongeoorloofde roodstand het gevolg is van het uitvoeren van een automatische incasso.
- 4.13 Voor zover Consument stelt dat hij het in het algemeen niet wenselijk acht dat de Bank incasso-opdrachten uitvoert, terwijl er onvoldoende saldo aanwezig is op een betaalrekening, oordeelt de Commissie dat in de onderhavige klachtprocedure slechts aan de orde kan komen het juridische geschil tussen Consument en de Bank.

De conclusie is dat de klacht van Consument ongegrond wordt geacht en de daarop gebaseerde vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.