



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 7  
d.d. 18 januari 2010  
(mr R.J. Paris, voorzitter, mr J.W.H. Offerhaus en mr J.Th. de Wit)**

**I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 13 april 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier van 13 april 2008;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 4 juni 2009;
- de repliek van Consument van 20 juni 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 juli 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 december 2009.

Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Aangeslotene faciliteerde voorheen een zogenaamde basispas waarmee Consument bij de balie van Aangeslotene kosteloos contant geld kon opnemen van en storten op de eigen rekening.
- 2.2 Bij vervanging van de basispas voor de pinpas verdween deze mogelijkheid en heeft Consument een betaalpakket ten bedrage van EUR 10,95 per jaar dienen aan te schaffen.

**3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene zich aan de overeenkomst houdt, zoals deze 45 jaar geleden tot stand is gekomen. Consument wenst kosteloos contant geld op te kunnen nemen bij de balie van Aangeslotene.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene kan niet eenzijdig de contractuele relatie met Consument wijzigen. Voorts heeft Aangeslotene bij het afschaffen van de basispas geen alternatief geboden voor klanten die geen gebruik wensen te maken van het verrichten van elektronische



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- transacties. Consument dient nu EUR 10,95 per jaar voor een dienst te betalen die hij niet wenst af te nemen, terwijl hij hier nimmer akkoord mee is gegaan.
- 3.3 Ter zitting heeft Consument toegelicht dat hij meent dat banken een zorgplicht hebben voor mensen van vóór de ‘technische generatie’.
- 3.4 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd: Op grond van diverse artikelen van haar voorwaarden is Aangeslotene bevoegd om tarieven ten laste van Consument in rekening te brengen. De basispas is uitgefaseerd vanwege haar beperkte functionaliteit en vervangen door de pinpas als onderdeel van een betaalpakket, waarvoor kosten in rekening worden gebracht.
- 3.5 Ter zitting heeft Aangeslotene toegelicht dat er geen gratis passen meer aangeboden worden. Binnen de kaders van haar beleid en haar technische dienstverlening ziet Aangeslotene geen mogelijkheid om voor Consument een uitzondering te maken.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- Tussen partijen is een overeenkomst van kracht, waarop onweersproken de voormalige Girovoorwaarden van Aangeslotene van toepassing waren. Die Voorwaarden vermelden in artikel 10.3 dat Aangeslotene een tarief voor betalingen en geldopnames met door haar uitgegeven creditcards in rekening mag brengen, terwijl zij op grond van artikel 7 bevoegd is een betaaldienst te wijzigen, gelijk zij gedaan heeft door opnames te koppelen aan het gebruik van een creditcard. Voor zover een pinpas niet gezien kan worden als een creditcard beroept Aangeslotene zich op artikel 18 lid 1 van die Voorwaarden, waaruit volgt dat zij bevoegd is provisies in rekening te brengen. Aangeslotene heeft een dergelijk tarief/provisie aan Consument in rekening gebracht voor de pinpas, terwijl zij de mogelijkheid van geldopnames gekoppeld heeft aan het gebruik daarvan. Niet valt in te zien dat Aangeslotene gehandeld heeft in strijd met de op de overeenkomst tussen partijen van kracht zijnde Voorwaarden. De Commissie merkt daarbij op dat, voor zover Consument een beroep doet op de tussen partijen in aanmerking te nemen redelijkheid en billijkheid, evenmin valt in te zien waarom Aangeslotene zich niet op die bepalingen mag beroepen nu zij haar beleid terzake heeft gewijzigd, mede op grond van – zoals zij toelichtte – Europese regelgeving. Consument dient dan de afweging te maken of zij de relatie met Aangeslotene wil voortzetten. In elk geval komt Consument geen beroep toe op ongewijzigde voortzetting van een overeenkomst die 45 jaar geleden gesloten is, nu in die overeenkomst een wijzigingsbevoegdheid aan de zijde van Aangeslotene ingebouwd is.
- 4.2 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.



**KiFiD**  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering dient te worden afgewezen.