Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0699

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam ASN Bank, gevestigd in Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over de tariefverhoging van de bank voor de betaalrekening. De consument stelt dat de bank een buitensporige kostenverhoging heeft doorgevoerd. Het maandtarief wordt verhoogd van € 2,70 naar € 3,20. De bank had het tarief kort daarvoor ook al verhoogd. De consument vordert dat de bank de tariefverhoging ongedaan maakt. De commissie wijst de vordering van de consument af in lijn met eerdere uitspraken.

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 en 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening, een spaarrekening en een beleggingsrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening en de spaarrekening is het Reglement ASN Privérekeningen van toepassing. Daarin staat:

" **Kosten voor je betaalrekening**
Wij kunnen kosten rekenen voor je betaalrekening. In de Tarievenwijzer lees je of je voor je betaalrekening kosten betaalt.

Je vindt in de Tarievenwijzer ook meer informatie over andere kosten die horen bij je betaalrekening en het gebruik daarvan. We kunnen deze kosten wijzigen."

2.2 Op 22 april 2024 heeft de consument in zijn mobielbankieren app bericht ontvangen van de bank waarin staat dat de maandelijkse kosten voor de betaalrekening per 1 juli 2024 omhoog gaan, van € 2,70 naar € 3,20.

2.3 De consument heeft bij de bank bezwaar gemaakt tegen deze tariefverhoging. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument heeft, kort weergegeven, het volgende aangevoerd. Met ingang van 1 november 2023 heeft de bank het maandtarief voor de betaalrekening met 23% verhoogd, namelijk van € 2,20 naar € 2,70. Op 22 april 2024 heeft de bank opnieuw aangekondigd het maandtarief te verhogen, nu met 18%, namelijk van € 2,70 naar € 3,20. Concreet verhoogt de bank het tarief binnen een periode van 9 maanden dus met 45%. Dit is volgens de consument buitensporig.

2.5 De bank heeft de reden voor de verhoging niet voldoende onderbouwd. De bank realiseert met deze de verhoging bij haar klanten een veel hogere opbrengst maar zij maakt niet concreet waar zij deze extra opbrengst voor gaat gebruiken. De consument meent ook dat de dienstverlening steeds verder wordt teruggeschroefd en als één bank het tarief verhoogt volgen snel de andere banken zonder dat iemand er iets aan kan doen, aldus de consument.

2.6 Het is voor de consument niet eenvoudig om over te stappen naar een andere bank omdat hij ook een spaarrekening en een beleggingsrekening aanhoudt bij de bank. Het is niet altijd mogelijk om deze producten direct te beëindigen. Ook is het niet mogelijk om enkel een spaarrekening of beleggingsrekening aan te houden bij de bank.

2.7 De consument vordert dat de bank de tariefverhoging terugdraait.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd. In het Reglement ASN Privérekeningen staat in hoofdstuk 13 dat de bank de kosten voor de betaalrekening kan wijzigen. Daarnaast staat in hoofdstuk 21 dat de voorwaarden die bij de rekening horen (zoals de Tarievenwijzer) kunnen wijzigen. Daarbij heeft de bank een termijn van twee maanden gehanteerd voor het invoeren van de tariefwijziging.

2.9 De bank stelt, anders dan de consument heeft betoogd, het aanhouden van een betaalrekening voor het aanhouden van een spaarrekening of beleggingsrekening niet verplicht.

Het is echter wel noodzakelijk om eerst een betaalrekening te openen voordat de klant een spaarrekening kan openen maar daarna kan deze de betaalrekening desgewenst opheffen. Voor de spaarrekening geldt hetzelfde tarief als voor de betaalrekening. Het opheffen van de betaalrekening verlaagt de kosten daarom niet. De beleggingsrekening staat hierbuiten. Het is niet nodig een betaalrekening te openen of aan te houden ten behoeve van het aanhouden van een beleggingsrekening bij de bank.

2.10 De bank heeft de laatste jaren te maken met toegenomen kosten voor personeel vanwege veranderende wet- en regelgeving. Het verdienmodel moest daarom worden aangepast. De bank ontkomt er niet aan om een gedeelte van de extra kosten door te berekenen in haar tarieven ten behoeve van een gezonde bedrijfsvoering, de borging van de continuïteit en het kunnen investeren in (duurzame) innovaties, producten en diensten. Zo heeft de bank ook geïnvesteerd in het verbeteren van de mobiel bankieren applicatie en het internetbankieren. De tariefverhoging lijkt procentueel gezien aanzienlijk maar feitelijk gaat het om een verhoging van € 0,50 per maand.

3. De beoordeling

Inleiding en juridisch kader

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank gehouden kan worden haar tariefverhoging terug te draaien. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet gehouden kan worden en zal dat hierna toelichten. Als kader voor de beoordeling verwijst de commissie naar eerdere uitspraken over dit onderwerp.[1]

3.2 Als uitgangspunt geldt dat de bank een hoge mate van beleidsvrijheid heeft voor wat betreft haar beleidsvoering en het wijzigen van haar beleid. Daarnaast is in de tussen partijen geldende voorwaarden bepaald dat de bank haar tarieven mag wijzigen. Een dergelijke wijziging is in principe toegestaan, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Vanwege de aard van het wetsartikel, beoordeelt de commissie met terughoudendheid of de tariefswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Het oordeel van de commissie

3.3 De bank heeft niet gehandeld in strijd met de contractuele afspraken. In het tussen partijen geldende Reglement ASN Privérekeningen staat dat de bank de kosten voor de betaalrekening mag wijzigen. Daarnaast heeft de bank de consument tijdig (meer dan twee maanden van tevoren) van de prijsstijging op de hoogte gesteld en hem de kans gegeven om desgewenst over te stappen.

[1] Zie onder meer de uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid met de nummers: 2022-0728 en 2022-1083, te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.

De bank heeft toegelicht dat het aanhouden van een betaalrekening niet noodzakelijk is voor het aanhouden van een spaarrekening of een beleggingsrekening.

3.4 Verder heeft de bank de reden van de tariefverhoging toegelicht. Hoewel het voor de commissie duidelijk is dat de consument het oneens is met de tariefwijziging die de bank heeft uitgevoerd, ziet de commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de wijziging in strijd is met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Dat de bank een ander en wellicht voor de consumenten gunstiger tarievenbeleid zou kunnen voeren, maakt niet dat dit beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarnaast neemt de commissie mee dat de verhoging procentueel gezien aanzienlijk lijkt maar dat het in feite gaat om € 0,50 per maand. Inclusief de voorgaande verhoging gaat het in totaal om een stijging van € 1,- per maand. Mede gelet op de toelichting van de bank valt niet in te zien waarom deze feitelijk geringe prijsstijging onaanvaardbaar is.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is het beding zoals opgenomen in overweging 2.1 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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