Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-174 d.d. 23 april 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat uit de door Consument ondertekende overeenkomsten en artikel 22 van de Voorwaarden blijkt dat Aangeslotene mag overgaan tot het wijzigen van haar diensten en producten. Voorts blijkt hieruit dat Aangeslotene de kosten van haar producten en diensten mag wijzigen. Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Commissie door haar klanten in 2010, dan wel 2011 te informeren en vervolgens pas in 2012 daadwerkelijk kosten in rekening te brengen, haar klanten tijdig geïnformeerd over de omzetting van de betaalpakketten en een voldoende ruime overgangsregeling toegepast. Ten aanzien van de klacht dat Aangeslotene een onjuiste tenaamstelling en adressering op de rekeningafschriften heeft vermeld en derhalve een financiële vergoeding aan Consument verschuldigd is voor de uren die hij heeft besteed om deze aan te laten passen, overweegt de Commissie dat dergelijke schade behoort tot het algemeen maatschappelijk risico, en kan dan ook in zoverre niet in redelijkheid van Aangeslotene worden gevorderd. Dat geldt in het bijzonder voor de tijdsbesteding die met het herstel van de fouten gemoeid was. De Commissie oordeelt dat de klachten van Consument ongegrond zijn en de vordering dient te worden afgewezen.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Bergeijk U.A., gevestigd te Bergeijk, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument met bijlagen, ontvangen op 11 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

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

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37 van haar Reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument en zijn echtgenote hebben op 22 februari 2007 een overeenkomst voor een "Rabo Basisrekening" met rekeningnummer 0 en een overeenkomst voor een "Rabo Betaalpakket" met rekeningnummer 00 (hierna: "de Rekeningen") afgesloten. Consument en Aangeslotene zijn hierbij overeengekomen dat er voor onbepaalde tijd geen kosten in rekening zouden worden gebracht voor de Rekeningen.

3.2. In de door Consument afgesloten overeenkomsten staat vermeld:
"De bank is bevoegd (één van) de/het bankdienst(en) en/of product(en) in te beëindigen en/of (de daarvoor verschuldigde vergoeding) te wijzigen. De bank stelt de rekeninghouder - zo mogelijk tevoren - in kennis van een dergelijke beëindiging of wijziging."

3.3. Op de door Consument afgesloten overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden voor betaalrekeningen van de Rabobank 2004 (hierna: "de Voorwaarden") van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover hier relevant, vermeld:
Artikel 22 lid 1
"De bank brengt voor haar dienstverlening provisies, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisies, rente en kosten niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisies, rente en kosten in rekening brengen."

3.4. Aangeslotene heeft in 2010 nieuwe betaalpakketten geïntroduceerd. De betaaldiensten van de klanten van Aangeslotene zijn vervolgens omgezet in de nieuwe betaalpakketten. Aangeslotene heeft vervolgens voor het eerst in 2012 bij Consumenten kosten in rekening gebracht voor de Rekeningen.

3.5. Consument heeft vanaf 11 februari 2012 rekeningafschriften ontvangen van Aangeslotene met een onjuiste tenaamstelling en adressering. Aangeslotene heeft de tenaamstelling en adressering aangepast waardoor thans de juiste tenaamstelling en adressering staan vermeld op de aan Consument verstuurde rekeningafschriften.

3.6. De "Rabo Basisrekening" met rekeningnummer 0 heeft de echtgenote van Consument per 1 januari 2013 opgezegd.

3.7. Aangeslotene heeft Consument aangeboden tot 1 januari 2015 kosteloos gebruik te kunnen maken van zijn betaalpakket.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de reeds in rekening gebrachte kosten en de toekomstige kosten voor de Rekeningen. Daarnaast vordert Consument een financiële vergoeding voor de uren die hij heeft besteed om de tenaamstelling en adressering op de rekeningafschriften aan te laten passen. Voorts

vordert Consument een vergoeding voor de tijd die hij aan het dossier heeft besteed en de door Consument gemaakte kosten voor de behandeling van het geschil.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft zich niet gehouden aan de in 2007 afgesloten overeenkomsten. Consument en Aangeslotene zijn overeengekomen dat er voor onbepaalde tijd geen kosten in rekening zouden worden gebracht voor de door Consument afgesloten betaaldiensten.
- Aangeslotene heeft in strijd met de redelijkheid en billijkheid gehandeld door de overeenkomsten zonder redelijke opzegtermijn te beëindigen.
- Aangeslotene heeft een onjuiste tenaamstelling en adressering vermeld op een aantal rekeningafschriften die door Aangeslotene na de wijziging van de betaaldiensten aan Consument zijn verstuurd.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt vast dat Consument op 22 februari 2007 een tweetal overeenkomsten heeft afgesloten voor de Rekeningen. Destijds is tussen partijen overeengekomen dat voor de Rekeningen geen kosten in rekening zouden worden gebracht door Aangeslotene.

5.2. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij medio 2010 haar klanten per brief heeft geïnformeerd over het feit dat er nieuwe betaalpakketten zouden worden geïntroduceerd ter vervanging van de bestaande betaalpakketten en dat er na omzetting van de betaaldiensten in de nieuwe betaalpakketten kosten in rekening zouden worden gebracht. Aangeslotene stelt dat zij nieuwe betaalpakketten heeft geïntroduceerd om het gewenste kwaliteitsniveau van haar dienstverlening op peil te houden. Consument stelt zich op het standpunt dat hij de brief van Aangeslotene, welke gedateerd was op 30 december 2010, pas in januari 2011 heeft ontvangen. Consument is van mening dat Aangeslotene, nu er vanaf 2012 kosten in rekening zijn gebracht, niet een redelijke termijn in acht heeft genomen om de wijzigingen door te voeren.

5.3. De Commissie stelt vast dat uit de door Consument ondertekende overeenkomsten en artikel 22 van de Voorwaarden blijkt dat Aangeslotene mag overgaan tot het wijzigen van haar diensten en producten. Voorts blijkt hieruit dat Aangeslotene de kosten van haar producten en diensten mag wijzigen. De Commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat, ook in het geval Consument pas in januari 2011 per brief door Aangeslotene is geïnformeerd over de nieuwe betaalpakketten, Aangeslotene op grond van de overeenkomst en de Voorwaarden mocht overgaan tot het omzetten van de betaaldiensten van Consument in nieuwe betaalpakketten en hiervoor kosten in rekening mag brengen. Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Commissie door haar klanten in 2010, dan wel 2011 te informeren en vervolgens pas in 2012 daadwerkelijk kosten in rekening te brengen, haar klanten tijdig

geïnformeerd over de omzetting van de betaalpakketten en een voldoende ruime overgangsregeling toegepast.

5.4. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene mocht overgaan tot het in rekening brengen van kosten voor de bij haar aangehouden betaalrekeningen. Aangeslotene heeft zich hierbij volgens de Commissie coulant opgesteld door Consument het aanbod te doen tot 1 januari 2015 kosteloos gebruik te maken van zijn betaalpakket.

5.5. Ten aanzien van de klacht dat Aangeslotene een onjuiste tenaamstelling en adressering op de rekeningafschriften heeft vermeld en derhalve een financiële vergoeding aan Consument verschuldigd is voor de uren die hij heeft besteed om deze aan te laten passen, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene thans de juiste tenaamstelling en adressering vermeldt op de rekeningafschriften. Wat betreft de door Consument gevorderde schade voor de door hem geïnvesteerde tijd, overweegt de Commissie dat dergelijke schade behoort tot het algemeen maatschappelijk risico, en kan dan ook in zoverre niet in redelijkheid van Aangeslotene worden gevorderd. Dat geldt in het bijzonder voor de tijdsbesteding die met het herstel van de fouten gemoeid was.

5.6. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klachten van Consument ongegrond zijn en de vordering dient te worden afgewezen.

5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.