Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0046

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2024
Klacht van	De Vereniging van Eigenaren [adres te [plaats], verder te noemen de VvE
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De VvE klaagt over de kosten voor klantonderzoek die de bank in rekening brengt. De commissie is van oordeel dat de bank de kosten voor klantonderzoek bij de VvE in rekening mag brengen zoals zij dat doet. De commissie wijst de vorderingen af.

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 VvE; 2) de aanvullende stukken van de VvE; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de VvE; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De VvE is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 1].

1.3 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.

1.4 De VvE 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 VvE houdt een rekening aan bij de bank. Op deze rekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en de Voorwaarden Zakelijke Rekening van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Bij brief van 25 januari 2022 heeft de bank de VvE het volgende geschreven:

> *"Je regelt bij ons de bankzaken voor je organisatie. Eind vorig jaar hebben we je geïnformeerd over een aantal tariefswijzigingen van zakelijke producten en diensten per 1 januari van dit jaar. Vanaf 1 april 2022 vinden opnieuw enkele wijzigingen plaats rondom kosten en tarieven, waaronder 'kosten klantonderzoek'. Hieronder lees je wat er precies gaat veranderen.*
>
> *(...)*
>
> ***Waarom kosten voor klantonderzoek?***
> *Op grond van de Wet Financieel Toezicht en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme moeten we bij al onze klanten regelmatig onderzoek uitvoeren om witwassen, andere (financiële) fraude en terrorismefinanciering tegen te gaan. De inspanningen om klanten te onderzoeken en transacties te monitoren zijn de laatste jaren steeds intensiever geworden. De kosten hiervoor zijn de laatste jaren flink gestegen. Ze worden door verschillende factoren bepaald, waaronder de rechtsvorm. We gaan nu een deel van de kosten doorberekenen in de vorm van 'kosten klantonderzoek'.*
>
> ***Kosten klantonderzoek in het kort***
> *We brengen de kosten voor klantonderzoek vanaf 1 april in rekening. De hoogte hangt af van de rechtsvorm, want die kan meer of minder complex zijn. Denk bijvoorbeeld aan het in kaart brengen van de bedrijfsstructuur en het vaststellen van de uiteindelijk belanghebbenden.*
>
> *De kosten voor klantonderzoek worden iedere maand afgeschreven van je Zakelijke Rekening en zie je apart terug in de bij- en afschrijvingen. Heb je meer Zakelijke Rekeningen? Dan worden de kosten afgeschreven van de rekening met de meeste transacties.*
>
> ***De tarieven op een rij***
> *In het overzicht hieronder vind je alle rechtsvormen plus bijbehorende tarieven.*

Rechtsvorm	***Tarief per maand (exclusief BTW)***
Eenmanszaak	*€ 0*
Vennootschap onder firma	*€ 0*
Maatschap	*€ 0*
Vereniging en stichting	*€ 3*
Besloten vennootschap (BV)	*€ 7,50*
Coöperatie	*€ 7,50*
Kerkgenootschap	*€ 7,50*
Commanditaire vennootschap	*€ 7,50*
Buitenlandse rechtsvorm	*€ 7,50*
Overige rechtsvormen	*€ 7,50*
Naamloze vennootschap (NV)	*€ 20*

Aanpassing Voorwaarden
Voor de "kosten klantonderzoek' passen we de Voorwaarden Zakelijke Rekening (onderdeel van de Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk) aan. Zo wordt verduidelijkt dat we bij het vaststellen van tarieven en kosten onderscheid kunnen maken, bijvoorbeeld op basis van productgebruik of rechtsvorm. Verdere wijzigingen in de Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk op enkele andere punten. Op ing.nl/voorwaardenzakelijk staan alle wijzigingen op een rij.

Ben je akkoord?
Blijf je na 1 april zakelijke klant bij ons? Dan ga je akkoord met de gewijzigde voorwaarden en met de kosten voor klantonderzoek die in de Tarieven zakelijk betalingsverkeer staan. Je hoeft dan verder niets te doen. "

2.3 Op 29 augustus 2022 heeft de bank de VvE via de berichteninbox het volgende geschreven:

"Je regelt bij ons de bankzaken voor je vereniging of stichting. Sinds 1 april van dit jaar berekenen we de kosten die we maken voor klantonderzoek deels door. Het tarief hiervoor is nu € 3,- per maand. Per 1 september wordt het tarief € 7,50. Hieronder lees je waarom we dit doen.

Waarom deze verhoging?
De hoogte van de kosten voor klantonderzoek hangt af van de rechtsvorm, want die kan meer of minder complex zijn. In de praktijk blijkt dat het onderzoek naar verenigingen en stichtingen gemiddeld genomen veel inzet vraagt van onze medewerkers. Dit komt onder andere door onduidelijkheid over activiteiten, bestuurswisselingen en het vaststellen van de uiteindelijke belanghebbenden. Om het klantonderzoek zorgvuldig te kunnen blijven uitvoeren, brengen we daarom het tarief voor verenigingen en stichtingen in lijn met andere complexe rechtsvormen zoals BV's en kerkgenootschappen.(...)"

De klacht en vordering

2.4 De VvE klaagt over de kosten voor klantonderzoek die de bank maandelijks in rekening brengt. De VvE vindt dat de bank geen kosten in rekening mag brengen. De VvE geeft aan dat de rekening bij de bank wordt gebruikt voor de storting van de maandelijkse inleg van in totaal € 105,- in de VvE en voor de jaarlijkse betaling van de premie voor een opstal-verzekering. Sinds het openen van de rekening in 2010 is het gebruik van de rekening niet veranderd en dit gebruik zal in de toekomst ook niet veranderen, aldus de VvE. Volgens de VvE is er dan ook niets te onderzoeken aan de VvE. De VvE meent dat het klantonderzoek geldklopperij is. De VvE wijst er daarnaast op dat de maandelijkse kosten voor klant-onderzoek 8,64% van de maandelijkse inleg in de VvE bedraagt. De VvE vordert – zo begrijpt de commissie – een verklaring voor recht dat de bank geen kosten voor klantonderzoek bij de VvE in rekening mag brengen en terugbetaling van de in rekening gebrachte kosten voor klantonderzoek van € 9,07 (€ 7,50 vermeerderd met BTW) per maand.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de VvE. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank maandelijks € 7,50 exclusief BTW voor kosten voor klantonderzoek bij de VvE in rekening mag brengen. De commissie is van oordeel dat de bank dit mag en licht dit oordeel als volgt toe.

Beoordeling

3.2 Voor de beoordeling is van belang welke afspraken in de overeenkomst tussen partijen zijn opgenomen. De commissie stelt vast dat de bank op grond van artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en artikelen 3 en 17 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening (zie bijlage) de bevoegdheid heeft om kosten die zij maakt voor klantonderzoek bij de VvE in rekening te brengen. Daarnaast is in de toepasselijke voorwaarden opgenomen dat de bank haar tarieven mag wijzigen. De bank mag gebruik maken van haar contractuele bevoegdheid om kosten voor klantonderzoek in rekening te brengen en hierin wijzigingen door te voeren, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)).

3.3 Naar het oordeel van de commissie is de wijze waarop de bank gebruik maakt van haar bevoegdheid om kosten voor klantonderzoek bij de VvE in rekening te brengen niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

3.4 Voor dit oordeel is van belang dat de bank heeft toegelicht dat zij op grond van de Wet financieel toezicht en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme verplicht is om kennis te hebben van haar klanten en hun rekeningen en om de transacties op die rekeningen te monitoren om daarmee financieel-economische criminaliteit tegen te gaan. Hiervoor doet de bank periodiek klantonderzoek en dit brengt kosten met zich mee. Die kosten zijn in de afgelopen jaren gestegen. De inspanningen om klanten te onderzoeken zijn de laatste jaren intensiever geworden door wet- en regelgeving en doordat criminelen steeds inventiever zijn geworden. De bank berekent sinds april 2022 een deel van de kosten voor klantonderzoek door aan zakelijke klanten. De hoogte van de kosten die zij in rekening brengt is gebaseerd op de gemiddelde kosten die zij maakt per klant. Zakelijke klanten zijn ingedeeld naar rechtsvorm. Bij complexere rechtsvormen en structuren moet de bank meer inspanningen verrichten om de integriteitsrisico's te mitigeren. De bank ziet dat klanten in een bepaalde rechtsvorm qua complexiteit vergelijkbaar zijn. De hoogte van de kosten voor klantonderzoek hangt daarom voor een belangrijk deel van de rechtsvorm van de organisatie af.

De bank brengt eenzelfde tarief per rechtsvorm in rekening zodat de kosten voor klant-onderzoek zoveel mogelijk bij de juiste klantgroep worden neergelegd. Het tarief voor verenigingen is per 1 september 2022 verhoogd naar € 7,50 exclusief BTW per maand. In de praktijk bleek namelijk dat het onderzoek naar verenigingen veel inzet vraagt van bank-medewerkers door onduidelijkheid over activiteiten, bestuurswisselingen en het vaststellen van de uiteindelijke belanghebbenden. Om die reden is het tarief in lijn gebracht met het tarief voor andere complexe rechtsvormen, aldus de bank.

3.5 De commissie is van oordeel dat de consument tegenover de hiervoor weergegeven toelichting van de bank niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de wijze waarop de bank gebruikmaakt van haar contractuele bevoegdheid om kosten voor klantonderzoek in rekening te brengen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.6 Het standpunt van de VvE dat in haar situatie geen onderzoek nodig is aangezien het gebruik van de rekening in de toekomst niet zal veranderen, volgt de commissie niet. De commissie is met de bank van oordeel dat klanten op elk moment kunnen besluiten om tot ongeoorloofde praktijken over te gaan. De bank dient daarom periodieke controles bij al haar klanten, en dus ook bij de VvE, uit te voeren om vast te stellen dat van ongeoorloofde praktijken geen sprake is. Die periodieke controles brengen kosten met zich mee en die kosten mag de bank doorberekenen.

3.7 De commissie merkt daarbij op dat zij de wijze waarop de bank de kosten voor klant-onderzoek doorberekent niet onredelijk vindt. De bank baseert de hoogte van de kosten op de gemiddelde kosten die zij maakt per klant. De zakelijke klanten zijn daarbij ingedeeld naar rechtsvorm. De bank heeft toegelicht dat de hoogte van de kosten van klantonderzoek voor een belangrijk deel afhankelijk is van de rechtsvorm van de organisatie. Met de gekozen indeling naar rechtsvorm worden de kosten zoveel mogelijk bij de juiste klantgroep neergelegd. Naar het oordeel van de commissie mag de bank de kosten die voor een specifieke klantengroep worden gemaakt, ook bij die klantengroep neerleggen.[1]

3.8 Voor zover de VvE stelt dat de doorberekening van kosten voor klantonderzoek in haar specifieke geval onredelijk is omdat er een beperkte activiteit is op de rekening, overweegt de commissie het volgende. De commissie is van oordeel dat de bank geen onderscheid hoeft te maken op basis van het aantal transacties of activiteiten op de rekening nu de bank heeft aangegeven dat het aantal transacties of activiteiten beperkt invloed heeft op de intensiteit van het klantonderzoek.[2] De omstandigheid dat de kosten voor klantonderzoek wellicht niet voor alle verenigingen even hoog zijn, maakt op zichzelf niet dat de doorberekening dan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[3]

[1] Zie GC Kifid 2022-0993 en GC Kifid 2023-0506.
[2] Zie GC Kifid 2023-0506.
[3] Zie GC Kifid 2022-0993.

De bank mag dus bij alle verenigingen gelijke kosten in rekening brengen. De stelling van de VvE dat de maandelijkse kosten voor klantonderzoek 8,64% van de maandelijkse inleg in de VvE bedragen, maakt niet dat de bank kan worden verplicht om voor de VvE een uitzondering te maken.

Conclusie

3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank de kosten voor klantonderzoek bij de VvE in rekening mag brengen zoals zij dat doet. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 22 Tarieven en vergoedingen
Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.
4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

Voorwaarden Zakelijke Rekening

3 Informatie en Wwft-compliance
(...)
3.2 De Rekeninghouder is verplicht om te voldoen aan alle voorschriften die voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en daarmee samenhangende regelgeving, waaronder de hiervoor onder 3.1 vermelde verplichting. Bij het niet correct naleven van de hiervoor vermelde voorschriften door de Rekeninghouder of diens gevolmachtigde is de Bank bevoegd om maatregelen te nemen waaronder het met onmiddellijk ingang blokkeren en beëindigen van de Zakelijke Rekening en andere producten. Bovendien is de Bank bevoegd om kosten in verband met het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van voormelde wetgeving aan de Rekeninghouder in rekening te brengen.

(...)

17 Tarieven en kosten

17.1 De tarieven die de Rekeninghouder aan de Bank verschuldigd is voor het aanhouden van de Zakelijke Rekening, Betaaldiensten en overige diensten zijn in de Tarievenbrochure opgenomen. De meest recente versie van de Tarievenbrochure is beschikbaar op ing.nl.

17.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Rekeninghouder schriftelijke versies van de Tarievenbrochure bij de Bank opvragen.

17.3 De Bank is bevoegd om alle rente, kosten en provisies voor het aanhouden van de Zakelijke Rekening en het gebruik van Betaaldiensten alsmede alle overige in de Tarievenbrochure vermelde tarieven ten laste van de Zakelijke Rekening te brengen.

17.4 De tarieven zoals opgenomen in de Tarievenbrochure hangen onder meer af van (niet uitputtend) bedrijfseconomische en marktomstandigheden, ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, verandering van ons aanbod van producten en diensten, operationele kosten en kosten in verband met controlemaatregelen die volgen uit de uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders die op de Bank van toepassing zijn (waaronder wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders die ten doel hebben het voorkomen van witwassen of andere (financiële) fraude, het financieren van terrorisme, schendingen van sanctieregelgeving en/of beogen de integriteit van het financiële stelsel in stand te houden). De Bank mag daarbij tarieven differentiëren en bundelen, dit staat vermeld in de Tarievenbrochure.

17.5 Wijzigingen in de tarieven zoals opgenomen in de Tarievenbrochure kunnen met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast.