Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1019
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., h.o.d.n. Knab, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 10 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Wijzigingsbevoegdheid bank productvoorwaarden betaalrekening.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de brief van 13 juni 2019 van Kifid aan Consument en zijn reactie daarop bij brief van 14 juni 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie gaat voorbij aan het bezwaar van Consument om het verweer tot het procesdossier toe te laten omdat het buiten de daarvoor gestelde termijn zou zijn ingediend. Het verweer is op 14 augustus 2019 ontvangen terwijl de verlengde indieningstermijn tot 14 augustus 2019 liep. De Commissie is van oordeel dat een dergelijke minieme overschrijding uitsluiting tot het procesdossier niet rechtvaardigt.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij een geldverstrekker afgesloten voorzien van een korting op de hypotheekrente vanwege de afname van een betaalpakket bij de Bank.

2.2 Op dit betaalpakket, een zogenoemd Knab Plus pakket, waren de Knab Overeenkomst en Voorwaarden Betalen, versie 3.0, 28 april 2014 en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen versie 2.3, 28 april 2014 van toepassing.

2.3 In de hiervoor genoemde Overeenkomst en Voorwaarden Betalen is bepaald:
"***18. Wij kunnen de overeenkomst veranderen***

18.1 Wij kunnen de overeenkomst en deze voorwaarden veranderen. Wij laten het je minimaal 2 maanden van tevoren weten als wij dat doen, behalve als de verandering in je voordeel is of meteen moet ingaan volgens de wet. Dan geldt de wijziging direct. Ben je het niet eens met de verandering? Dan kun je je rekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen wij niets van jou? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.

18.2 De Algemene & Handleiding Betalen kunnen wij direct aanpassen.

18.3 Als er wijzigingen in de overeenkomst, deze voorwaarden of in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen zijn, dan sturen wij je een bericht."

2.4 Deze wijzigingsbevoegdheid is in de huidige versie van de Overeenkomst en Voorwaarden Betalen (versie 8.3) onder artikel 34 opgenomen en wijkt inhoudelijk niet van het hiervoor geciteerde artikel 18 af.

2.5 In de ten tijde van het afsluiten van de betaalrekening geldende Algemene Handleiding is over het door Consument afgesloten betaalpakket onder 2.2 vermeld:

"(…) Je kunt de gratis Knab Visa Card aanvragen, onbeperkt (extra) betaal- en spaarrekeningen openen (…)".

2.6 De Bank heeft Consument op 29 maart 2017 gemaild:

"*(…)*
Zoals telefonisch is besproken, heb ik navraag gedaan over een extra te openen betaalrekening. Inmiddels is dit opgelost en kunt u als het goed is een extra betaalrekening openen. (…)".

2.7 In een op 13 augustus 2018 gevoerd chatgesprek is op de vraag van Consument waarom hij voor het openen van een nieuwe rekening contact moet opnemen met de Bank vastgelegd:

(…)
"10:25 Waarom kon ik net geen nieuwe rekening openen? [vraag van Consument, toevoeging Commissie]
10:29 Hier zit een technische blokkade op, op het moment dat iemand een extra rekening boven de 5 wil openen, controleren wij of er geen misbruik van de rekeningen wordt gebruikt, als dat niet het geval is mag er een extra rekening worden geopend." [antwoord Bank, toevoeging Commissie].

2.8 De Bank heeft op 4 januari 2019 Consument gemaild:

"In navolging op uw klacht kan ik het volgende melden:

Knab is in de markt gezet met het idee om een onbeperkt aantal rekeningen te kunnen openen binnen een bepaald pakket. Om verschillende redenen hebben wij de limiet uiteindelijk gemaximaliseerd naar 5.

De belangrijkste overweging voor ons om een maximum in te stellen was het misbruik van de rekeningen. Uit ervaring is gebleken dat de meerdere rekeningen in veel gevallen werden misbruikt voor onder andere cashback fraude. Omdat het voor ons moeilijk is om hier actief op te monitoren zijn wij genoodzaakt geweest de limiet terug te schroeven.

Een groter aantal betaalrekeningen dan 10 kan ook tot technische problemen lijden, het overzicht kan minder soepel laden en het invoeren van betalingen kan problemen opleveren.

Alles overwegend vinden wij een aantal van 5 passend binnen de kosten en mogelijkheden van het product. Wij zijn ons er van bewust dat de communicatie omtrent het aantal rekeningen niet accuraat is geweest, en hebben dit op zoveel mogelijk plekken op de website aangepast. U heeft ons er terecht op gewezen dat de informatie nog op plekken op de website vermeld staat, en gaan dit ook zo snel mogelijk aanpassen.

Tot slot denk ik dat het belangrijk is om te vermelden dat er geen contract met ons is aangegaan voor een x aantal rekeningen. Het contract is aangegaan voor het openen van een "Plus pakket ' met daarin de mogelijkheid om bepaalde producten te openen, het aanbod van deze producten kan naar verloop van tijd wijzigen, zoals bijvoorbeeld is gebeurd met Knab beleggen en de mogelijkheid om een American Express card aan te vragen.

Wij hebben voor u de uitzondering gemaakt om 10 rekeningen te kunnen openen binnen het pakket, dit zal de limiet blijven.
(…)"

2.9 Consument heeft de Bank op 25 april 2019 voor zover van belang gemaild:

(…)
"*Ten tweede had en heb ik meer dan 20 bankrekeningen lopen. Ik ben overgestapt met het oog deze te zijner tijd bij KNAB onder te brengen (…)".*

2.10 De Bank heeft op 21 juni 2019 Consument gemaild:

"(…)
Ik heb uw klacht met onze juridische afdeling besproken. Zij erkennen dat het bij Knab niet goed is gegaan. Op basis van de huidige Handleiding Betalen, hebt u inderdaad het recht [hebt] om een onbeperkt aantal rekeningen te openen.

Dit neemt echter niet weg dat zij achter het standpunt van Knab staat om een limiet aan te brengen, mede gezien de gebleken fraude en de technische problemen (waarover dhr. [naam] *u eerder informeerde). Onze juridische afdeling is het wel met u eens dat dit beter met de klanten gecommuniceerd had kunnen worden. Mede dankzij uw oplettendheid wordt momenteel hard gewerkt aan het aanpassen van de Handleiding Betalen en het verder bijwerken van de website, zodat het voor klanten duidelijk is dat zij niet langer een onbeperkt aantal rekeningen kan openen.*
(…)
Omdat u wel in uw gelijk staat, hebben wij voor u een uitzondering gemaakt. Het is voor u nu mogelijk om 21 betaalrekeningen te openen.

Wij vinden het erg vervelend dat het zo is gelopen en bieden daarvoor nogmaals onze excuses aan. Wij horen graag van u of wij uw klacht hiermee hebben kunnen oplossen."

2.11 Consument heeft dit aanbod afgewezen.

2.12 In de thans geldende versie van de Handleiding Betalen (versie 7.3, 30 juli 2019), is onder artikel 2 lid 2 over het Knab Plus pakket en meer in het bijzonder over het aantal af te nemen rekeningen bepaald: "(…) *Je kunt een gratis credit card aanvragen, in totaal 5 betaalrekeningen en onbeperkt spaarrekeningen openen of een deposito afsluiten. (…)"*

2.13 De Bank heeft op 8 augustus 2019 Consument gemaild:

"(…)
We hebben de Handleiding Betalen bijgewerkt. Er staat nu - net als op onze website- vermeld dat je als klant maximaal vijf betaalrekeningen bij Knab mag hebben. Jij hebt er meer dan vijf, maar daar doen we natuurlijk niet moeilijk over. Die mag je dus gewoon behouden.
(…)".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem de mogelijkheid biedt een onbeperkt aantal betaalrekeningen te kunnen openen dan wel dat de Bank hem jaarlijks zal compenseren voor de kosten verband houdend met de 11 elders aan te houden rekeningen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument baseert deze vordering, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank komt op onterechte gronden haar contractuele verplichtingen wat het aangaan van een onbeperkt aantal betaalrekeningen betreft, niet na. In strijd met haar contractuele verplichting is deze mogelijkheid zonder voorafgaande berichtgeving door de Bank ingeperkt. Een wijziging die eerst in de Handleiding Betalen versie 7.3, van 30 juli 2019 is doorgevoerd en waarover Consument pas op 8 augustus jl. is geïnformeerd. Recent nog heeft de Bank het afsluiten van meer rekeningen gestimuleerd maar komt daar ineens op terug. Hierbij komt dat de inperking tot 5 rekeningen niet redelijk is. De in dit kader door de Bank aangevoerde redenen deugen niet. Zo wordt onder meer door andere banken aan het openen van rekeningen geen limiet gesteld. Verder worden de geopende rekeningen door Consument al jaren gebruikt. Consument had en heeft behoefte aan het kunnen openen van een onbeperkt aantal betaalrekeningen. Het afsluiten van het betaalpakket zou ook, zoals hem door de Bank is voorgehouden, tot een aanzienlijke kostenbesparing leiden.

Meer in algemene zin is door Consument aangedragen dat de Bank tegenstrijdige standpunten inneemt en/of feitelijke onwaarheden debiteert.

Het verweer van de Bank dat de klacht te laat is ingediend, omdat Consument in 2017 al op de hoogte was van de inperking van het aantal af te sluiten betaalrekeningen, is door Consument, onder verwijzing naar een overgelegde gesprekkenlijst en een mailbericht van de Bank zoals hiervoor onder 2.6 is geciteerd, weersproken.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument op zowel formele als inhoudelijke gronden gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal de Commissie het formele verweer van de Bank over de niet-behandelbaarheid van de klacht vanwege overschrijding van de indieningstermijn beoordelen. De Commissie volgt de Bank niet in dit verweer. Dat in maart 2017 telefoongesprekken zijn gevoerd staat vast. Dat daarbij Consument op de hoogte is gebracht van de inperking van het aantal af te sluiten betaalrekeningen staat niet vast. Zie hiervoor het onder 2.6 geciteerde mailbericht van de Bank.

4.2 De Bank heeft bij dupliek een tweede grond voor niet-behandelbaarheid van de klacht aangevoerd. De Bank heeft een beroep gedaan op artikel 2 lid 1 onder i van het Reglement, waarin is bepaald dat een klacht niet behandeld kan worden als die gericht is tegen de weigering de dienstverlening uit te breiden. Dit verweer wordt gepasseerd omdat hierop te laat in de procedure een beroep is gedaan.

4.3 De Commissie komt derhalve eraan toe de klacht inhoudelijk te beoordelen. In dat verband staat vast dat de Bank tot wijzigen van de betaalpakketten bevoegd is. Ter zake de vraag of dit wijzigingsbeding al dan niet als oneerlijk moet worden beschouwd, wordt het volgende overwogen. Onvoldoende is gebleken dat Consument het wijzigingsbeding niet zou hebben aanvaard als daarover op een eerlijke en billijke wijze afzonderlijk zou zijn onderhandeld. Redengevend is het volgende. Om te beginnen is door Consument gesteld dat hij op het moment van het afsluiten van de rekening bij de Bank elders reeds meer dan 20 rekeningen had afgesloten. Met andere woorden: in de behoefte van Consument was reeds voorzien. Verder is niet gebleken dat de door Consument van belang geachte kostenbesparing is gerealiseerd. Consument heeft namelijk de Bank op 24 juni 2019 voor zover van belang gemaild : "(…) *Ten overvloede wil ik melden dat ik op dit moment buiten Knab veel meer dan 11 andere bankrekeningen heb, en reeds kosten heb moeten maken om mijn bankzaken te regelen (…)".*

4.4 Gelet op het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat Consument het betaalpakket is aangegaan om een korting te krijgen op het tarief van een hypothecaire geldlening. Het aantal betaalrekeningen was dan ook een neveneffect, zodat redelijkerwijs is aan te nemen dat Consument het wijzigingsbeding aanvaard zou hebben indien daarover op eerlijke en billijke wijze afzonderlijk was onderhandeld.

Over de wijziging van de Handleiding Betalen, waartegen de klacht is gericht, is door de Bank afgesproken dat zij haar klanten daarover bericht zal sturen. Dit volgt uit het derde lid van artikel 18 oud oftewel het actuele artikel 34 van de Overeenkomst en Voorwaarden Betalen zoals hiervoor onder 2.3 is geciteerd. De Bank is het met Consument eens dat zij wat de berichtgeving van de wijziging betreft steken heeft laten vallen. De Bank heeft daarbij niet overeenkomstig de aanzeggings-procedure gehandeld. Dat betekent dat de Bank tot het sturen van een bericht als bedoeld in genoemd artikel 18 (in casu het bericht van 8 augustus 2019) niet gehandeld heeft zoals is overeengekomen en dan ook in zoverre toerekenbaar tekortgeschoten is. Gesteld noch gebleken is echter dat in de periode tot 8 augustus 2019 Consument schade heeft geleden door het verweten handelen. Tot een toewijzing van de vordering leidt dit dan ook niet.

4.5 De Bank heeft toegelicht en voldoende aannemelijk gemaakt dat vanaf 2017 haar beleid over het onbeperkt openen van betaalrekeningen is gewijzigd. Een feitelijke wijziging die niet consequent in de digitale omgeving van de Bank is verwerkt. Niettemin kunnen klanten vanaf die tijd vanuit hun eigen digitale bankomgeving zelf maximaal 5 betaal-rekeningen openen. Het aantal rekeningen kan na overleg bij wijze van uitzondering tot maximaal 10 rekeningen worden uitgebreid als kan worden aangetoond dat bijzondere dan wel zwaarwegende omstandigheden een dergelijke uitbreiding rechtvaardigen. De Bank heeft toegelicht haar beleid te hebben gewijzigd vanwege de op haar rustende (wettelijke) verplichting integriteitsbeleid op te stellen in combinatie met de opgedane ervaring rond misbruik van rekeningen met onacceptabele risico's als gevolg. Argumenten die door Consument zijn weersproken. De Commissie overweegt als volgt.

4.6 In beginsel is het aan de Bank te bepalen op welke wijze zij haar beleid rond de betaal-pakketten vorm geeft. Dit kan anders zijn als de gevolgen van die handelwijze, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De Commissie komt in een dergelijk geval een marginale toets toe.

4.7 Gegeven de feiten en omstandigheden van dit geval in relatie tot de hiervoor genoemde maatstaf is de Commissie van oordeel dat de Bank van haar bevoegdheid geen misbruik heeft gemaakt en dat de vordering van Consument voor afwijzing in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.