Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0859
(E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument (geboren in 1922) houdt al vele jaren een betaalrekening aan bij de bank. Ten tijde van een fusieperiode in de bank heeft de consument naar eigen zeggen een rondschrijven ontvangen, waarin toegezegd werd dat vijfenzestigplussers geen kosten hoefden te betalen voor het gebruik van hun betaalrekening. De consument vordert nakoming van deze afspraak. De bank heeft het rondschrijven niet in haar dossier aangetroffen en heeft de consument in de gelegenheid gesteld om dit rondschrijven aan te leveren, maar de consument heeft ook geen afschrift meer. Hierdoor kan de consument zich niet met succes beroepen op het rondschrijven. Ook is niet komen vast te staan dat de consument jarenlang geen kosten hoefde te betalen, omdat die stelling niet onderbouwd is. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is geboren in 1922. Sinds lange tijd houdt hij een betaalrekening aan bij een rechtsvoorganger van de bank en nadien de bank zelf. Op het gebruik van de betaalrekening zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaard. Relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 De bank brengt kosten bij de consument in rekening, onder meer voor het gebruik van het basispakket en omdat hij vaker dan maandelijks een rekeningafschrift ontvangt.

De klacht en vordering

2.3 De consument beklaagt zich over de kosten die de bank bij hem in rekening brengt. Ten tijde van de fusie van de Postcheque- en Girodienst en de Postbank (rechtsvoorgangers van de bank), kreeg de consument namelijk een brief waarin vermeld was dat bij klanten van vijfenzestig jaar en ouder geen kosten in rekening gebracht zouden worden voor het gebruik van hun betaalrekening (hierna: het rondschrijven). De bank heeft zich jarenlang aan haar toezegging gehouden, maar vanaf 2014 is zij toch kosten in rekening gaan brengen bij de consument. De consument heeft zich destijds hierover beklaagd, waarna de kosten in 2014 enige malen teruggeboekt werden. Vervolgens werden de kosten toch weer in rekening gebracht . De consument wil dat de bank het rondschrijven aanlevert bij Kifid, zodat kan worden vastgesteld dat de consument recht heeft op kosteloos gebruik van zijn betaal-rekening.

2.4 De consument vordert dat de bank zich aan haar toezegging houdt en de in rekening gebrachte kosten aan hem vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 2014. Per jaar wordt inmiddels ongeveer € 70,- tot € 100,- bij de consument in rekening gebracht en dit bedrag blijft stijgen, omdat de bank de tarieven steeds verhoogt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank bij de consument kosten in rekening mag brengen voor het gebruik van zijn betaalrekening. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank dit mag en licht die conclusie als volgt toe.

Het rondschrijven

3.2 De bank hanteert als uitgangspunt dat zij voor alle klanten met een betaalrekening dezelfde tarieven hanteert. Op het moment dat de consument de klacht indiende, was het tarief voor het basispakket van de bank € 2,65 per maand. Daar kunnen aanvullende kosten bij komen, bijvoorbeeld voor het tweewekelijks ontvangen van (papieren) rekeningafschriften. Als met een klant een vaste vergoeding afgesproken is, kan de bank op grond van de voorwaarden afwijken van de geldende tarieven (artikel 22 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden).

3.3 De consument heeft een beroep gedaan op het door hem genoemde rondschrijven.

De bank heeft betwist dat er een tariefafspraak gemaakt is met de consument, aangezien zij een dergelijke afspraak niet in haar dossier heeft aangetroffen. Omdat de consument zich op de rechtsgevolgen van het rondschrijven beroept, is het vanwege deze betwisting van de bank aan de consument om zijn stellingen te bewijzen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv), zie de bijlage). De consument heeft zijn stellingen over het rondschrijven echter niet nader onderbouwd, zodat niet is komen vast te staan dat de consument een dergelijk rondschrijven ontvangen heeft.[1]

3.4 De commissie merkt nog het volgende op over het rondschrijven. De consument heeft erop gewezen dat Kifid stukken bij de bank kan opvragen. Die bevoegdheid bestaat inderdaad. Omdat de bank het rondschrijven niet (meer) in haar bezit heeft, biedt deze bevoegdheid in het onderhavige geval echter geen soelaas.

Gewoonterecht

3.5 De consument heeft verder gesteld dat bij hem jarenlang geen kosten in rekening gebracht zijn. Hieruit blijkt volgens de consument dat met hem de afspraak gemaakt is dat hij geen kosten verschuldigd is aan de bank. Op een gegeven moment werden er wel kosten in rekening gebracht, maar toen de consument daartegen bezwaar maakte, kreeg hij de kosten vergoed. Ook dit geeft blijk van de afspraak met de bank. Volgens de consument is er hierdoor sprake van gewoonterecht dat de bank moet nakomen.

3.6 De bank heeft in dit kader de rekeningafschriften van de consument van de afgelopen zeven jaar onderzocht. Eerdere rekeningafschriften heeft de bank niet meer, in verband met de bewaarperiode van zeven jaar. Op basis van de rekeningafschriften uit die periode heeft zij betwist dat er op basis van gewoonterecht een tariefafspraak met de consument van toepassing is. In de afgelopen zeven jaar zijn de kosten in rekening gebracht bij de consument. Twee maal zijn de kosten aan de consument geretourneerd: op 23 april 2014 een bedrag van € 4,35 en op 29 juli 2014 een bedrag van € 4,35. Ter onderbouwing heeft de bank de af- en bijschrijvingen van de bankkosten overgelegd.

3.7 Omdat de consument ook in dit verband zich op de rechtsgevolgen van zijn stellingen beroept, is het, gelet op genoemde betwisting van de bank, aan de consument om zijn stellingen over gewoonterecht te onderbouwen (artikel 150 Rv). Desgevraagd heeft de consument geen oudere afschriften overgelegd. Voor de commissie is daarom niet komen vast te staan dat de consument op grond van gewoonterecht aanspraak kan maken op een kosteloze betaalrekening.

[1] Vergelijk in dit kader de eerdere uitspraak Kifid GC 2019-392, te vinden op www.kifid.nl. Daarin werd wel een brief uit 1994 overgelegd, maar gaf de commissie een andere lezing aan de brief dan de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

*"**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."

Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering

*"**Artikel 150***
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."