Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1083

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 juni 2022
Ingediend door	De consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de beleidsvrijheid van de bank. De consumenten stellen dat de bank op onjuiste en onredelijke gronden haar tarief verhoogt van € 1,95 naar € 2,95. Naar het oordeel van de commissie is de tariefswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 consumenten hebben 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 consumenten houden gezamenlijk een betaalrekening (BasisPakket Betalen) aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing (zie bijlage).

2.2 Op 19 april 2022 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin zij hen informeert over de nieuwe tarieven en voorwaarden per 1 juli 2022.

Het tarief voor de betaalrekening wordt per 1 juli 2022 verhoogd van € 1,95 per maand naar € 2,95 per maand.

2.3 Op 22 en 30 april 2022 hebben de consumenten in een brief aan de bank hun ongenoegen geuit over de aangekondigde tariefswijzigingen en over de communicatie van de bank.

2.4 Op 11 mei 2022 heeft de bank per brief gereageerd op het bezwaar van de consumenten. Partijen hebben hier vervolgens verder over gecorrespondeerd, maar dit heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten stellen dat de bank op onredelijke en onjuiste gronden haar tarieven heeft verhoogd. Ten eerste stellen de consumenten dat de verhoging van 50% van de tarieven niet in verhouding staat met de toename en afname van diensten van de bank. De tarieven worden wel verhoogd bij toenemende diensten, maar niet verlaagd bij afnemende diensten. Een voorbeeld is het sluiten van kantoren. Het alternatief dat de banken aanbiedt in de vorm van financiële zorgcoaches is ondermaats en niet iedereen wil gebruik maken van de technische mogelijkheden die de bank aanbiedt. Uit kranten-berichten kan worden opgemaakt dat de bank gigantische winsten hebben gemaakt. Ten tweede stellen de consumenten dat de kosten van financiële criminaliteit niet voor hun rekening dient te komen. Er is geen sprake van beleidsvrijheid. De banken hebben verzuimd de wet te volgen ondanks de waarschuwingen van de toezichthouder. Het hoort tot de taak van de bank om criminaliteit terug te dringen. De kosten daarvan dienen bij de wetovertreders in rekening gebracht te worden. Als de overheid de banken de opdracht geeft om criminele transacties op te sporen dienen banken met de overheid in discussie te gaan en niet klanten gemakshalve met de kosten op te zadelen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank haar tarieven mag verhogen. Als kader voor de beoordeling verwijst de commissie naar eerdere uitspraken over dit onderwerp.[1]

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0489 en 2022-0728, te vinden op www.kifid.nl

Juridisch kader voor het beoordelen van de grenzen van de beleidsvrijheid van de bank

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 algemene 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 (BW)). Vanwege de aard van het wetsartikel, beoordeelt de commissie met terughoudendheid of de tariefswijziging naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar is.

De tariefswijziging is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

3.3 De commissie is van oordeel dat de doorgevoerde tariefswijziging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en zij licht dit als volgt toe.

3.4 Allereerst heeft de bank niet in strijd gehandeld met de contractuele afspraken. In artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden en artikel 13.1 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren staat dat de bank de kosten mag verhogen voor haar klanten. Daarnaast heeft de bank de consumenten tijdig – ruim twee maanden van te voren – van de prijsstijging op de hoogte gesteld en heeft zij de consumenten de gelegenheid gegeven om de betaalrekening op te zeggen en te kiezen voor een andere financiële dienstverlener.

3.5 Verder heeft de bank de reden van de tariefswijziging die geldt voor het product BasisPakket Betalen voldoende toegelicht. Zo stelt de bank dat haar kosten de laatste jaren flink zijn verhoogd door kosten gerelateerd aan het betalingsverkeer, zoals inderdaad het bestrijden van fraude en witwassen. Ook heeft de bank gesteld dat zij haar klanten slechts een (beperkt) deel van die kosten in rekening brengt. Ten aanzien van het sluiten van haar kantoren heeft de bank toegelicht dat haar kantoren zeer beperkt en steeds minder bezocht werden, omdat klanten van de bank andere middelen gebruiken voor het regelen van bankzaken. De sluiting van de kantoren leidt dus zowel voor de bank als haar klanten tot een kostenbesparing.

3.6 Hoewel het voor de commissie duidelijk is dat de consumenten het oneens zijn met de tariefswijziging die de bank heeft uitgevoerd, ziet de commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de tariefswijziging in strijd is met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De consumenten hebben ook niet het standpunt van de bank weersproken dat de kosten juist beperkt zijn door de kostenbesparende veranderingen. 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 ook mee dat het weliswaar procentueel gezien om een behoorlijke prijsstijging gaat, maar in feite stijgt het tarief met € 1,- per maand. Niet valt in te zien waarom deze feitelijk geringe prijsstijging onaanvaardbaar is.

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 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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

13. Wijziging/beëindiging

13.1 Kan de bank de voorwaarden wijzigen?

De bank kan de Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten wijzigen en aanvullen. Als de bank dat doet, laat de bank u dat minimaal twee maanden van te voren weten. De wijziging en aanvulling gaan voor u gelden tenzij u de betaaldiensten opzegt en het gebruik ervan beëindigt voordat de wijziging ingaat.

13.2 Wat geldt voor opzegging van de betaaldiensten?

U kunt wanneer u wilt de betaaldiensten kosteloos opzeggend oor dit aan de bank te laten weten. Op de laatste dag van de maand waarin de bank uw opzegging ontvangt, beëindigt de bank de betaaldiensten.

Ook de bank kan de betaaldiensten opzeggen. De bank moet u dat minimaal twee maanden van te voren laten weten.

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.