Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0486

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	26 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regeling en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Kosten en/of-rekening. De consument hield een en/of-rekening aan met haar echtgenoot. Na diens overlijden staat de rekening op naam van de consument en "de erven van" haar echtgenoot. De bank brengt sinds 1 januari 2023 extra kosten in rekening voor een en/of-rekening. De consument betwist dat sprake is van een en/of-rekening omdat zij de enige erfgenaam is van haar overleden echtgenoot en er daarmee maar sprake is van één gebruiker. De consument acht de kosten niet terecht. De commissie oordeelt dat de rekening een en/of-rekening is gebleven en dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De commissie wijst de vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument 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 consument en haar echtgenoot hielden een en/of-rekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Deze betaalrekening was onderdeel van het Basispakket. Op de overeenkomst inzake de betaalrekening zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing.

2.2 De echtgenoot van de consument is in 2008 overleden. Na de melding van het overlijden is de rekening op naam gesteld van de consument en "Erven van hr. [naam]".

2.3 In de periode maart 2022 tot en met september 2022 heeft de bank € 1,10 per maand van de betaalrekening geïncasseerd onder de vermelding "Kosten tweede rekening-houder". Na klachten van de consument heeft de bank deze kosten teruggestort.

2.4 Op 24 oktober 2022 heeft de bank de consument aangegeven dat zij per 1 januari 2023 een toeslag van € 1,10 bovenop de pakketkosten van de betaalrekening in rekening zal brengen voor het aanhouden van de en/of-rekening. Het bericht van de bank luidt als volgt:

"Beste mevrouw [de consument],

Je hebt bij ons een En/of Betaalrekening met het rekeningnummer […]. Sinds 1 oktober 2020 betalen onze klanten een toeslag van € 1,10 voor de 2e rekeninghouder. (…) Vanaf 1 januari 2023 gaan we ook voor jouw En/of Betaalrekening de toeslag van € 1,10 voor de 2e rekeninghouder in rekening brengen. Hieronder leggen we je uit waarom we dit doen en wat jouw mogelijkheden zijn.

Waarom meer betalen voor meer rekeninghouders?
We vinden het belangrijk dat iedereen die een Betaalrekening bij ons heeft, bijdraagt aan de kosten van de rekening. Omdat de kosten van een En/of Betaalrekening hoger zijn dan de kosten van een Betaalrekening, ga je naast de pakketkosten ook deze toeslag van € 1,10 per maand betalen.

En/of Betaalrekening aanhouden of opzeggen?
Wil de 'ervan van' En/of Betaalrekening aanhouden? Dan hoef je niets te doen. Vanaf 1 januari 2023 wordt de toeslag maandelijks automatisch van de rekening afgeschreven.

Wil je de rekening op 1 naam zetten? Doe dit dan via je eigen Mijn ING. Kijk voor meer informatie hierover op ing.nl/rekeninghouderswijzigen.

We hopen natuurlijk dat je klant bij ons blijft. Als je vanwege deze wijziging je En/of Betaalrekening wilt opzeggen, dan kan dat natuurlijk zonder kosten en zonder opzegtermijn. Je regelt het eenvoudig in Mijn ING. Kijk voor meer informatie op ing.nl/opzeggen."

2.5 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze toeslag. Partijen hebben met elkaar gecorrespondeerd, maar zijn niet nader tot elkaar gekomen. De consument heeft daarop een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de extra kosten van € 1,10 per maand voor de en/of-rekening. De consument vordert dat de commissie oordeelt dat de bank deze kosten ten onrechte aan haar in rekening brengt. De consument legt hieraan de volgende argumenten ten grondslag.

2.7 De consument voert aan dat de rekening sinds het overlijden van haar echtgenoot geen en/of-rekening meer is omdat zij de enig erfgenaam is van haar echtgenoot. Er is daarmee maar één gebruiker van de rekening en daarmee zijn de in rekening gebrachte kosten voor een tweede gebruiker onterecht. Om persoonlijke redenen hecht de consument waarde aan het gebruik van de naam van haar echtgenoot op de rekening. Zij wil de rekening daarom niet wijzigen naar een rekening op alleen haar naam.

Het verweer

2.8 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

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de maandelijkse toeslag van € 1,10 voor het gebruik van de betaalrekening aan de consument in rekening mag brengen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en zij licht dit als volgt toe.

Het beoordelingskader

3.2 De commissie stelt vast dat de consument niet betwist dat de bank op zich een toeslag voor een en/of-rekening in rekening mag brengen. De commissie dient daarom eerst te bepalen of sprake is van een en/of-rekening. Indien deze vraag bevestigend moet worden beantwoord, zal de commissie onderzoeken of het in rekening brengen van een toeslag in de gegeven omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is als bedoeld in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[1].

De rekening betreft een en/of-rekening

3.3 Een en/of-rekening is een rekening die op naam staat van twee personen, de rekeninghouders, waarbij deze rekeninghouders ieder afzonderlijk bevoegd zijn om over het saldo te beschikken.

[1] Zie bijlage.

3.4 In het geval van de consument staat de rekening op naam van twee personen, te weten de consument en "de erven van" haar echtgenoot. Dat deze personen in de persoon van de consument zijn verenigd omdat zij enig erfgenaam is van haar echtgenoot, maakt dit niet anders. Dat de tenaamstelling van de rekening niet uitdrukkelijk de term "en/of" vermeldt, doet hier ook niet aan af. De commissie is derhalve van oordeel dat sprake is van een en/of-rekening. Dit houdt in dat de bank in beginsel gerechtigd is om een toeslag aan de consument in rekening te brengen.

3.5 De vraag die vervolgens moet worden beantwoord, is of het in rekening brengen van een toeslag in de gegeven omstandigheden, waarin feitelijk slechts sprake is van één gebruiker, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Vanwege de aard van dit wetsartikel beoordeelt de commissie deze vraag met terughoudendheid.

De tariefswijziging is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

3.6 De commissie is van oordeel dat de voor de consument doorgevoerde tariefswijziging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zij komt tot dit oordeel op grond van de volgende overwegingen.

3.7 Allereerst is van belang dat de bank op grond van artikel 22 van de Algemene Bank-voorwaarden (versie 2017) gerechtigd is om haar tarief te wijzigen. De bank heeft de tariefwijziging ook tijdig, ruim twee maanden voor ingang daarvan, aan de consument kenbaar gemaakt. Hierbij heeft de bank de consument de gelegenheid gegeven om de en/of-rekening om te zetten naar een rekening op één naam en om de betaalrekening op te zeggen en te kiezen voor een andere financiële dienstverlener.

3.8 Verder is de commissie van oordeel dat de bank de reden van de tariefswijziging voor de en/of-rekening voldoende heeft toegelicht. Zo stelt de bank dat het gebruik van een en/of-rekening in de praktijk meer kosten met zich meebrengt dan het gebruik van een betaalrekening op één naam. Dit komt de commissie aannemelijk voor. De bank heeft verder aangegeven dat het voor haar niet hanteerbaar en ook niet wenselijk is om uitzonderingen te maken op dit beleid omdat dit kan leiden tot een niet te verklaren willekeur. De commissie gaat hierin mee.

3.9 Gelet op bovengenoemde overwegingen is de commissie van oordeel dat het hanteren van de toeslag voor een en/of-rekening in het onderhavige geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

3.10 De consument is niet verplicht om de en/of-rekening aan te houden. Zij kan deze, zoals door de bank aangeboden, omzetten naar een betaalrekening op alleen haar naam zodat er geen toeslag meer verschuldigd is, of zij kan de rekening kosteloos opzeggen. De consument betaalt letterlijk een kleine prijs voor haar, misschien begrijpelijke, eigen keuze maar waar zij niet toe verplicht is.

Ambtshalve toetsing

3.11 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2022, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

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.

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 22 – Tarieven en vergoedingen

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.