Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0690

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

Datum uitspraak	8 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Uitspraak over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. Procesbelang. De consument heeft een spaarrekening bij de bank. Ten tijde van het indienen van de klacht bood de bank haar Ierse klanten een lagere rente aan dan haar Nederlandse klanten. Hoewel de consument begrijpt dat de bank verschillende rentepercentages mag en kan aanbieden, is hij het niet eens met de reden die de bank daarvoor geeft. Hij vordert dat de bank de tekst op haar website aanpast zoals door hem voorgesteld. De commissie oordeelt dat de consument geen belang meer heeft bij zijn vordering nu de bank het rentepercentage voor Ierse klanten met een spaardeposito tijdens de schriftelijke fase van de Kifid-procedure heeft verhoogd naar het rentepercentage dat geldt voor Nederlandse klanten en zij de tekst op de website ook heeft gewijzigd.

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; 5) de aanvullende stukken van de consument en de bank; 6) 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een spaarrekening aan. Als Ierse klant van de bank ontving hij aanvankelijk een lagere rente over het door hem bij de bank aangehouden spaartegoed (1,56%) dan klanten in Nederland, Frankrijk en Duitsland (2,46%).

2.2 Op haar website heeft de bank uitgelegd waarom zij verschillende rentes aanbiedt aan klanten die in verschillende landen wonen:

> ***"Why do MassInterest rates vary in different countries?***
>
> *We strive to offer our users the most competitive interest in all countries. Each country has its own set of rules and regulations (for example regarding taxes), resulting in different interest rates across Europe. As a bank we need to comply with those rules, which is why we maintain different interest rates in the Netherlands, Germany, France and other countries."*

2.3 Op 7 december 2023 heeft de bank de rente voor haar Ierse klanten verhoogd van 1,56% naar 2,46%. De rente voor Ierse klanten met een spaarrekening is vanaf dat moment gelijk aan de rente die de bank aan haar Nederlandse, Duitse en Franse klanten aanbiedt.

2.4 Op 21 december 2023 heeft de bank het Kifid bericht dat zij de tekst op haar website heeft aangepast:

> ***"Why do MassInterest rates vary in different countries?***
>
> *We strive to offer our users a competitive interest in all countries where we operate. Each country has it's own set of rules, regulations and market conditions which result in different interest rates across Europe. The country where you are resident determines which of bunq's rates applies to you."*

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de commissie bepaalt dat de bank de verklaring over de verschillen in rentepercentages op haar website en andere kanalen moet aanpassen. Volgens de consument was de verklaring van de bank onjuist, misleidend en niet transparant. De bank doet op deze manier voorkomen dat er als gevolg van wet- en regelgeving in landen van de Europese Unie verschillende rentepercentages worden aangeboden. De consument stelt dat de verschillen in rentepercentages enkel worden veroorzaakt door marktomstandigheden en dat de bank haar verklaring op de website daarop moet aanpassen. De consument is het ook na de aanpassing van de tekst niet eens met de inhoud van de door de bank gegeven verklaring en vordert dat de bank de woorden rules and regulations uit de tekst verwijderd.

Het verweer

2.6 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 Kern van het geschil is of de bank de tekst op haar website moet aanpassen zoals door de consument voorgesteld.

3.2 Als meest verstrekkende verweer heeft de bank een beroep gedaan op artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en gesteld dat de consument geen belang meer heeft bij zijn vordering nu de bank (i) de rente voor haar Ierse klanten heeft verhoogd naar 2,46%[1] en (ii) de bank de tekst op haar website heeft aangepast. Voordat de commissie toekomt aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument, zal zij eerst dit formele verweer moeten behandelen. Als dit verweer slaagt komt de commissie niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht

3.3 De consument heeft de commissie naar aanleiding van het verweer van de bank verzocht om de klacht te beoordelen op het moment dat hij deze bij Kifid indiende.

Juridisch kader

3.4 De Hoge Raad heeft geoordeeld dat een bezwaar, beroep of (incidenteel) hoger beroep[2] niet-ontvankelijk[3] moet worden verklaard als de indiener van dat rechtsmiddel daarbij geen belang heeft. Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het aanwenden van het rechts-middel hem niet in een betere positie kan brengen.[4]

De consument heeft geen belang bij zijn vordering

3.5 Voorop staat dat de consument ten tijde van het indienen van de klacht wel een belang had bij het indienen van zijn klacht. Dit laat echter onverlet dat zijn belang als gevolg van de renteverhoging en de aanpassing van de tekst op de website is komen te vervallen. Nu de consument enkel aanpassing van de tekst op de website heeft gevorderd en hij niet heeft gesteld en evenmin is gebleken dat hij schade heeft geleden, oordeelt de commissie dat de consument bij een eventuele toewijzing van de vordering niet in een betere positie kan worden gebracht dan nu het geval is. Gelet hierop komt de commissie tot het oordeel dat de consument onder deze omstandigheden geen belang meer heeft bij een uitspraak over de aanpassing van de tekst op de website.[5] Aan het verzoek van de consument om de klacht te beoordelen ten tijde van het moment dat hij de klacht indiende, geeft de commissie gelet op het vorenstaande geen gehoor.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat de consument geen belang (meer) heeft bij zijn vordering omdat dat hem niet in een betere positie kan brengen. De commissie komt daarmee niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht.

---

[1] Nederlandse, Franse en Duitse klanten ontvangen dezelfde rentevergoeding.
[2] Bij Kifid 'een klacht'.
[3] Bij Kifid 'niet-behandelbaar'.
[4] Zie HR 11 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:878, rechtsoverweging 3.4.2, herhaald in HR 12 mei 2017, ECLI:NL:HR:2017:844, rechtsoverweging 2.3.2 en HR 23 februari 2024, ECLI:NL:HR:2024:265, rechtsoverweging 4.2.1.
[5] Zie in gelijke zin GC Kifid 2020-142.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 999Website: www.kifid.nl