Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1060

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	14 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de voorwaarden, het informatieblad en het oordeel van het HvJ EU

Samenvatting

De consument heeft geklaagd over de buitenlandopslag die door de bank op zijn betaalrekening wordt gehanteerd. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een onredelijk bezwarend of oneerlijk beding. Evenmin is gebleken dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan discriminatie. De tariefwijziging is naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 woont in Spanje. Hij houdt een betaalrekening aan bij de bank.

De overeenkomst tussen partijen wordt onder meer beheerst door de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (hierna 'de VBP') en het informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna 'IBP'). De relevante artikelen uit de VBP en IBP zijn opgenomen in de bijlagen.

2.2 Op 14 april 2021 heeft de bank de consument per brief bericht dat zij vanaf 1 juli 2021, naast het reguliere tarief voor het gebruik van de betaalrekening, een buitenlandopslag van € 2,00 per maand in rekening gaat brengen voor de betaalrekening.

2.3 De consument is het niet eens met de kostenverhoging door de buitenlandopslag en heeft daarover geklaagd bij de bank. Het geschil heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank geen buitenlandstoeslag ter hoogte van € 2,00 per maand in rekening had mogen brengen. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.5 De termijn van twee maanden genoemd in artikel 13.1 van de VBP is volgens de consument onredelijk kort. Binnen deze termijn is het praktisch onmogelijk een nieuwe bankrekening bij een Nederlandse bank te openen.

2.6 Verder stelt de consument zich op het standpunt dat uit de uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie[1] volgt dat de bank alleen een buitenlandopslag in rekening mag brengen indien zij bewijst dat het feit dat de consument in Spanje woont ook echt tot extra kosten voor het bestrijden van financiële criminaliteit leidt en dat de bank deze kosten ook heeft gemaakt. Het is niet voldoende als de bank aannemelijk maakt extra kosten te hebben gemaakt. Ook vindt de consument dat uit de uitspraak volgt dat een buitenlandopslag uitsluitend in rekening mag worden gebracht als hiertegenover, in vergelijking met klanten die in Nederland gevestigd zijn, extra diensten staan waar de consument direct van profiteert.

2.7 Daarnaast vindt de consument dat sprake is van verboden onderscheid door niet voor alle klanten van de bank die binnen de Europese Unie gevestigd zijn eenzelfde tarief te hanteren.

2.8 Ten slotte is volgens de consument het beroep van de bank op de bepaling waarmee een buitenlandopslag in rekening wordt gebracht in strijd met de redelijkheid en billijkheid. De consument heeft namelijk niet de mogelijkheid de bankrekening op te zeggen. Nadat de bankrekening is opgezegd kan de consument immers geen nieuwe rekening bij de bank openen. Bij het bepalen of sprake is van strijd met de redelijkheid en billijkheid mag niet terughoudend getoetst worden.

[1] HvJ EU C-224/19 en C 224-19 d.d. 16 juli 2020, onder punt 3 verklaring voor recht (tekst in bijlage)

Het verweer

2.9 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 gaat het over?

3.1 De klacht van de consument gaat over de vraag of de bank een buitenlandopslag van € 2,00 per maand bij hem in rekening mag brengen. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dit mag doen en licht dat als volgt toe.

De bank kan haar voorwaarden en tarieven wijzigen

3.2 Op grond van artikel 13.1 van de VBP kan de bank haar voorwaarden en het informatieblad wijzigen. Als de bank dat doet, moet zij haar klanten minimaal twee maanden van tevoren daarover informeren. Dat de bank dit bij brief van 14 april 2021 tijdig heeft gedaan, staat tussen partijen verder niet ter discussie. De consument is het echter niet eens met de tariefsverhoging door de buitenlandopslag omdat hij van mening is dat deze in zijn situatie niet van toepassing is dan wel niet redelijk en billijk is.

Er is geen sprake van een oneerlijk en/of onredelijk bezwarend beding

3.3 De commissie dient eerst te beoordelen of artikel 13.1 van de VBP een oneerlijk en/of onredelijk bezwarend is omdat de tariefswijziging daarop is gebaseerd.[2] Wanneer een beding oneerlijk en/of onredelijk bezwarend wordt geacht, is deze vernietigbaar op grond van artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW'). Deze regels komen voort uit de Europese Richtlijn over oneerlijke bedingen in consumenten-overeenkomsten (hierna: de Richtlijn).[3] Op grond van deze Richtlijn is het de bank niet toegestaan om in zijn voorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding. In artikel 3 lid 1 van deze Richtlijn staat dat een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk wordt beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-1016 en 2022-0065 (te vinden op www.kifid.nl).
[3] Richtlijn 93/13/EEG.

Artikel 4 lid 1 van deze Richtlijn bepaalt dat voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, in aanmerking worden genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

3.4 De Richtlijn bevat een bijlage. Deze bevat een indicatieve en niet uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden aangemerkt die ook wel bekend staat als 'de blauwe lijst'.

Uit deze zogeheten blauwe lijst bij de Richtlijn volgt dat een beding dat tot doel of tot gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kan worden aangemerkt. Uit een arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden volgt dat het antwoord op de vraag of het beding ook daadwerkelijk oneerlijk is, ook afhangt van de overige omstandigheden van het geval, waaronder of de voorgenomen wijziging zo spoedig mogelijk aan de consument kenbaar wordt gemaakt, of de consument vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen en of het voor hem daadwerkelijk mogelijk was (en is) om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen en bij een andere aanbieder een overeenkomst te sluiten.[4]

3.5 In artikel 13.1 van de VBP staat dat de bank de voorwaarden en het IBP kan wijzigen en aanvullen. Weliswaar worden geen concrete voorbeelden daarvan genoemd in de bepaling, maar is wel bepaald dat de wijziging twee maanden voor ingangsdatum moet worden gecommuniceerd aan de consument, waardoor de consument de mogelijkheid heeft om voordat de wijziging ingaat de overeenkomst op te zeggen.

De consument stel dat hij binnen twee maanden niet bij een andere Nederlandse bank een rekening heeft kunnen openen maar verklaart niet waarom dit niet mogelijk zou zijn. Daarnaast is niet gebleken of aannemelijk geworden is dat het voor de consument niet mogelijk was om binnen deze twee maanden bij een in het buitenland gevestigde bank een bankrekening te openen.

De door de consument aangehaalde uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie is niet relevant voor de beoordeling van dit geschil zoals de bank terecht aanvoert. Deze uitspraak ziet op openingskosten die verschuldigd zijn in het kader van een leningsovereenkomst. Dit is een ander soort overeenkomst dan de overeenkomst die tussen de bank en de consument bestaat.

[4] Hof Arnhem-Leeuwarden van 16 juli 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:5877 (te vinden op www.rechtspraak.nl). Zie ook GC Kifid 2019-894 (te vinden op www.kifid.nl).

Vorenstaande leidt tot de conclusie dat het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen door artikel 13.1 van de VBP niet aanzienlijk ten nadele van de consument wordt verstoord. De commissie is daarom van oordeel dat artikel 13.1 van de VBP niet oneerlijk of onredelijk bezwarend is en dat dit artikel dus tussen partijen van toepassing is. De bank mocht op grond van artikel 13.1 van de VBP haar tarieven wijzigen.

Er is niet gebleken dat de bank discrimineert

3.6 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank met de tariefverhoging op basis van zijn woonplaats discrimineert tussen klanten binnen de Europese Unie, overweegt de commissie het volgende. Op welke regelgeving de consument doelt, is door hem niet duidelijk gemaakt.

3.7 Vooropgesteld bestaat er geen rechtsregel op grond waarvan de bank gehouden is om voor al haar klanten die binnen de Europese Unie wonen te allen tijde hetzelfde tarief te hanteren. Er is alleen sprake van discriminatie indien gelijke gevallen niet gelijk behandeld worden. De consument vergelijkt zijn situatie met die van klanten die in Nederland wonen. Omdat de consument zelf niet in Nederland woont, kan echter niet worden gesproken van een gelijk geval dat niet gelijk behandeld wordt. Uit de toelichting van de bank blijkt bovendien dat zij al haar klanten die zich in een bepaalde risicocategorie bevinden gelijk behandelt. Het is daarom niet gebleken dat sprake is van discriminatie.

De bank mocht de buitenlandopslag in rekening brengen

3.8 Dan komt de commissie nu toe aan de vraag of de feiten en omstandigheden in het geval van de consument er niet toe zou moeten leiden dat de bank de buitenlandopslag niet bij hem in rekening zou mogen brengen.

3.9 Op grond van artikel 6:248 lid 2 BW kan een tussen partijen geldende regel niet van toepassing zijn, als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument stelt dat het beroep van de bank op artikel 5 van het IBP waarin de buitenlandtoeslag staat beschreven in strijd is met de redelijkheid en billijkheid, omdat hij deze kosten alleen kan voorkomen door zijn bankrekening op te zeggen en vervolgens niet de mogelijkheid heeft een nieuwe bankrekening bij de bank te openen zolang hij in Spanje woont.

3.10 Bij de beoordeling of een geldende regel tussen partijen op grond van artikel 6:248 lid 2 BW buiten toepassing moet worden gelaten, dient de commissie, gelet op het gebruik van 'onaanvaardbaar' in dit artikel, echter, anders dan de consument vindt, de nodige terughoudendheid te betrachten. Dit volgt eveneens uit is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad[5].

3.11 De consument is niet woonachtig in Nederland. Hij is dus een non-resident klant van de bank en voor de bank geldt dan ook dat sprake is van een non-resident rekening. Het is niet onredelijk van de bank dat zij, zoals zij heeft aangevoerd, de kosten die zij maakt voor de non-resident rekeninghouders verdeelt onder de klanten die het betreft. De consument voert aan dat hij niet de reële mogelijkheid heeft om zijn bankrekening bij de bank op te zeggen om het in rekening brengen van de buitenland-opslag te voorkomen, omdat het beleid van de bank het niet mogelijk maakt om een nieuwe rekening te openen zolang hij in Spanje woont.

3.12 De commissie is van oordeel dat de consument tegenover de onderbouwing van de bank niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat deze concrete wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank heeft toegelicht dat sprake is van stijgende kosten om aan de steeds strenger wordende lokale en internationale wet- en regelgeving te voldoen. Voor non-resident klanten zijn deze kosten gemiddeld hoger en zeker in landen waar de bank niet gevestigd is of geen activiteiten heeft, aldus de bank. De bank heeft aangevoerd dat zij genoodzaakt is om deze hogere kosten nu (deels) aan de non-resident klanten door te berekenen en niet langer aan alle klanten. De hoogte van de buitenlandopslag komt de commissie niet zonder meer buitensporig voor. De bank heeft daarnaast beleidsvrijheid bij het bepalen van haar tarieven en tarievenstructuur. Voor zover de consument niet opnieuw een bankrekening kan openen na opzegging van zijn huidige rekening is dit geen omstandigheid die maakt dat de bank de hogere kosten niet mag doorberekenen aan non-resident klanten.

3.13 Ten slotte kan de stelling van de consument dat de bank moet aantonen dat de met de betaaldienstverlening aan hem of klanten in Spanje in het algemeen ten minste € 2,00 extra kosten gemoeid zijn ook niet tot een ander oordeel leiden. Het gaat volgens de bank ook om gemiddelde kosten voor klanten die buiten Nederland woonachtig zijn. Dat een ander beleid ook - en wellicht beter - verdedigbaar is, is voor een onaanvaardbaarheidsoordeel bovendien onvoldoende.[6] Daarbij merkt de commissie ook op dat de bank niet verplicht kan worden om informatie te verstrekken die concurrentiegevoelig is.

[5] Zie bijvoorbeeld recent Hoge Raad van 29 januari 2021, 2021, ECLI:NL:HR:2021:153 (te vinden op www.rechtspraak.nl).
[6] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-357, 2019-527, 2020-919 en 2021-0151 (te vinden op www.kifid.nl).

Slotsom

3.14 De commissie concludeert dat de bank de buitenlandopslag van € 2,00 per maand aan de consument in rekening mag brengen. De klacht van de consument daarover is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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

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 tevoren weten. De wijziging en aanvulling gaan voor u gelden tenzij u de betaaldiensten opzegt en het gebruik ervan beëindigt voordat de wijziging ingaat.

Informatieblad Betaaldiensten

5. Tarieven
(…)
Klanten die buiten Nederland wonen Woont u in een ander land dan Nederland en heeft u een betaalrekening of een betaalpakket? Dan betaalt u per maand een extra bedrag (een opslag) per betaalrekening. Deze opslag betaalt u dus in aanvulling op het tarief dat u betaalt voor uw betaalrekening of betaalpakket. Deze opslag is afhankelijk van het land waarin u woont. We maken onderscheid tussen 3 categorieën landen, afhankelijk van het risicoprofiel van deze landen. Wilt u meer weten over deze risicoprofielen, ga dan naar abnamro.nl/tarieven De indeling van landen in categorie 1, 2 of 3 kan wijzigen. Zo kan een land in een andere categorie worden ingedeeld, waarvoor dus een ander tarief voor u gaat gelden. Als u verhuist naar een ander land kan het tarief ook wijzigen. De bank informeert u over wijzigingen van de categorieën landen waarvoor een tarief geldt op een van de volgende manieren:

- bekendmaking op abnamro.nl/tarieven
- een schriftelijk of elektronisch bericht aan u.

Categorie 1 € 2,00 per maand
Categorie 2 € 8,00 per maand
Categorie 3 € 15,00 per maand

Wetsartikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:231
a. algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;

b. gebruiker: degene die algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;
c. wederpartij: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van algemene voorwaarden heeft aanvaard.

Artikel 6:233
Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar
a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of
b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

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.

Uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie

3) Artikel 3, lid 1, van richtlijn 93/13 moet aldus worden uitgelegd dat een beding in een tussen een consument en een financiële instelling gesloten leningsovereenkomst volgens hetwelk de consument openingskosten moet betalen, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen in strijd met het vereiste van goede trouw aanzienlijk kan verstoren ten nadele van de consument wanneer de financiële instelling niet aantoont dat die kosten overeenkomen met daadwerkelijk verrichte diensten en door haar gedane uitgaven, waarbij het aan de verwijzende rechter staat om dit te verifiëren.