Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-438
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. Op enig moment heeft de Bank het tarief voor het 'verzilveren' van cheques verhoogd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank hiertoe niet bevoegd was. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank hiertoe bevoegd was op grond van de ABV. De Commissie is van oordeel dat de Bank gerechtigd was om het tarief te verhogen op grond van de ABV. Bovendien was de kostenverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken een reactie op het verweerschrift van de Bank in te dienen of om uitstel te verzoeken om een reactie in te dienen, maar dat hij van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden uit 2017 (hierna: de ABV) van toepassing.

2.3 In de ABV staat voor zover relevant:

"(…)

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.*

(…)"

2.4 Op 19 oktober 2018 heeft de Bank aan Consument een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte heer en mevrouw [naam Consument],

Voor uw betalingsverkeer maakt u onder meer gebruik van cheques. Vanaf 1 januari 2019 passen wij de tarieven hiervoor aan.

Tarief 2018 ***Tarief 2019***

Cheques verzilveren	*€ 35 standaard* *€ 55 incasso*	*€ 50 standaard* *€ 85 incasso*

Waarom wijzigen de tarieven?
Klanten willen steeds meer bankzaken volledig online kunnen afhandelen. Wij spelen graag op deze behoefte in en investeren daarom veel geld in het verder digitaliseren en vernieuwen van onze producten en diensten. Dit brengt kosten met zich mee die we voor een deel verwerken in onze tarieven.

(…)"

2.5 Op 25 oktober 2018 heeft Consument bij de Bank schriftelijk een klacht ingediend over de tariefsverhoging voor het 'verzilveren' van cheques.

2.6 Op 6 november 2018 heeft de Bank aan Consument een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)
Geachte heer [naam Consument],

(…)

Waarom verhogen wij de tarieven voor chequeverrekening?
Chequeverrekeningen zijn duur omdat er veel handmatig werk voor de bank bijkomt. Het aantal te verwerken cheques is de afgelopen jaren sterk afgenomen. De bank ziet zich daarom genoodzaakt om de kosten die wij moeten maken af te dekken middels de tariefsverhoging.

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het hanteren van een tarief van € 35,- voor het verzilveren van cheques vanaf 1 januari 2019. Daarnaast vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld om bij de Amerikaanse overheid te protesteren tegen het feit dat de uitkerende instanties blijven doorgaan zijn pensioenuitkeringen door middel van cheques te laten plaatsvinden en niet via digitale overboekingen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de tussen partijen gesloten overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Vóór de tariefsverhoging bedroeg het tarief voor het verzilveren van cheques € 35,- per cheque. De Bank heeft aangekondigd dit tarief vanaf 1 januari 2019 te zullen verhogen naar € 50,- per cheque. De Bank heeft echter geen beleid betreffende deze tariefsverhoging en was niet bevoegd het tarief voor het verzilveren van cheques te verhogen.
- De tariefsverhoging bedraagt ongeveer 43% en is onaanvaardbaar.
- Als gevolg van de tariefsverhoging maken de kosten voor het verzilveren van cheques 10% deel uit van het pensioen van Consument.
- De uitkerende instanties in de Verenigde Staten weigeren de pensioenuitkeringen van Consument digitaal aan hem over te maken, ondanks herhaalde verzoeken van Consument om dit te veranderen. De Bank is verplicht hierover te protesteren bij de Amerikaanse overheid.

Verweer

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie moet beoordelen, is of de Bank al dan niet gerechtigd was het tarief voor het verzilveren van cheques vanaf 1 januari 2019 van € 35,- naar € 50,- per cheque te verhogen. Deze vraag valt uiteen in twee deelvragen. Ten eerste de deelvraag of de Bank op grond van de overeenkomst tussen partijen gerechtigd was om het tarief voor het verzilveren van cheques te verhogen. En ten tweede de deelvraag of de tariefsverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar was. Deze twee deelvragen komen hierna afzonderlijk aan de orde. Ten slotte zal de Commissie beoordelen of de Bank verplicht is bij de Amerikaanse overheid te protesteren over de weigering door de uitkerende instanties om de pensioenuitkeringen van Consument digitaal over te maken.

Mocht de Bank op grond van de overeenkomst het tarief verhogen?

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat het tarief voor het verzilveren van cheques vóór de tariefsverhoging € 35,- per cheque bedroeg. Niet gesteld of gebleken is verder dat dit tarief voor een *vaste* periode gold. Dat betekent dat de Bank het overeengekomen tarief van € 35,- per cheque op grond van artikel 22 lid 3 van de ABV, hiervoor opgenomen onder 2.3, mocht verhogen. Verder blijkt uit het dossier dat de Bank een termijn van tweeënhalve maand in acht heeft genomen alvorens de tariefsverhoging zou ingaan. Naar het oordeel van de Commissie is dat een voldoende redelijke termijn als bedoeld in artikel 22 lid 3 van de ABV. Gedurende die periode heeft Consument voldoende gelegenheid gehad om zijn bankzaken onder te brengen bij een ander bankinstelling. Ook in zoverre was de Bank bevoegd om het tarief te verhogen.

Brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid extra eisen mee?

4.3 De Commissie is van oordeel dat de tariefsverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar was. Redengevend hiervoor is het volgende.

Als argumenten voor de tariefsverhoging heeft de Bank aangevoerd dat het aantal cheques dat de Bank tegenwoordig verwerkt, erg laag is en ook afneemt. De Bank heeft verder aangevoerd dat de inkomsten die de Bank genereert met het verlenen van deze dienst, drastisch zijn afgenomen, terwijl de vaste kosten gelijk zijn gebleven of zelfs hoger zijn geworden. Om het verwerken van cheques kostendekkend te kunnen maken (houden), was de Bank genoodzaakt het tarief te verhogen. Nu de kosten voor het verwerken van cheques in sommige gevallen zelfs hoger zijn dan het bedrag van de cheque zelf, heeft de Bank besloten om in 2020 helemaal te stoppen met het verlenen van deze dienst. Naar het oordeel van de Commissie hoefde van de Bank niet te worden verwacht dat zij verlies zou blijven lijden op dit product. Hierbij heeft de Commissie in ogenschouw genomen dat Consument op grond van artikel 35 lid 1 van de ABV de mogelijkheid had om de relatie met de Bank op te zeggen en zijn bankzaken elders onder te berengen. Tevens heeft de Commissie in haar oordeel laten meewegen dat de omstandigheid dat de kosten voor het verzilveren van de cheques per maand 10% deel uitmaken van zijn pensioen binnen de risicosfeer van Consument ligt. Ook de omstandigheid dat de uitkerende instanties weigeren om de pensioenuitkeringen van Consument digitaal te gaan overmaken, welke weigering niet verder door Consument is onderbouwd en evenmin uit het dossier blijkt, ligt binnen de risicosfeer van Consument.

Is de Bank verplicht om bij de Amerikaanse overheid te protesteren?

4.4 Dan rest nog de vraag of de Bank verplicht is bij de Amerikaanse overheid te protesteren tegen de weigering door de uitkerende instanties om de pensioenuitkeringen van Consument digitaal te gaan overmaken. De Commissie realiseert zich dat het vervelend is voor Consument dat hij maandelijks € 150,- moet betalen om zijn cheques te verzilveren, maar is desondanks van oordeel dat de Bank niet verplicht is hiertegen te protesteren bij de Amerikaanse overheid. Het ligt op de weg van Consument om zich hiertoe tot de desbetreffende uitkerende instanties te wenden. De Commissie geeft Consument in overweging hiervoor de conceptbrief te gebruiken die de Bank voor hem heeft opgesteld.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat de Bank gerechtigd was om het tarief voor het verzilveren van cheques te verhogen van € 35,- naar € 50,- per cheque. De Bank is niet verplicht om bij de Amerikaanse overheid te protesteren tegen de weigering van de uitkerende instanties om het pensioen van Consument digitaal uit te betalen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.