Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0151
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlagen	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de wijziging van het tarief over de betaalrekening. De consument stelt dat de bank ten onrechte het tarief heeft verhoogd voor zijn betaalproduct, omdat hij in Duitsland woont. Daarnaast stelt de consument dat de bank haar tariefwijziging onvoldoende gemotiveerd heeft toegelicht. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de voorwaarden de bevoegdheid heeft om haar tarief te mogen wijzigen. De tariefwijziging die de bank hier concreet heeft doorgevoerd kan niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar worden geacht. De bank heeft haar beleid voldoende toegelicht en kan niet worden verplicht concurrentie-gevoelige informatie te verstrekken. Het is de commissie verder niet gebleken dat er sprake is van discriminatie. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is woonachtig in Duitsland en hij houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op enig moment heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij bij hem een buitenland-toeslag in rekening zal gaan brengen voor de betaalrekening.

Op 27 juli 2020 heeft de consument de bank per brief onder meer verzocht om een specificatie van de hogere kosten die gerelateerd zijn aan zijn verblijf in het buitenland. De consument heeft hierop geen reactie ontvangen van de bank. De consument heeft ook bezwaar gemaakt tegen de hogere kosten die de bank in rekening brengt aan klanten die buiten Nederland woonachtig zijn. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. De bank heeft vanaf 1 oktober 2020 bij de consument een buitenlandtoeslag in rekening gebracht van € 1,- per maand.

De klacht en vordering

2.2 De consument stelt dat de bank ten onrechte hogere kosten vraagt voor zijn bankproduct, omdat hij in Duitsland woont. De consument stelt dat dit een klantonvriendelijke actie is van de bank tegenover iemand die al 45 jaar klant is. De consument twijfelt daarnaast aan de beweringen van de bank over de hogere kosten. De consument stelt zich niet voor te kunnen stellen dat de kosten voor het gebruik van een rekening in het digitale tijdperk ertoe leidt dat de bank jaarlijks gemiddeld € 12,- per klant extra uitgeeft. Alle (betaal)processen worden immers tegenwoordig elektronisch via algoritmen uitgevoerd. De bank is onvoldoende transparant over de grondslag van de hogere kosten die de consument moet betalen voor zijn bankproduct. Zelfs al zou de bank hogere kosten moeten maken voor haar klanten in het buitenland, dan zou er sprake moeten zijn van land-gedefinieerde buitenlandse kosten. De bank kan Nederland niet gaan vergelijken met 'de rest van de wereld'. De kosten die de bank maakt in Duitsland zijn namelijk niet te vergelijken met de kosten in bijvoorbeeld Afrika of Nieuw-Zeeland. De bank discrimineert door alle bankierende klanten die buiten Nederland woonachtig zijn over één kam te scheren. Hierdoor moeten de Nederlandse klanten die buiten Nederland woonachtig zijn meer betalen dan klanten die woonachtig zijn in Nederland, terwijl de regels ter bestrijding van fraude, witwassen én terrorisme ook gelden voor Nederlanders die woonachtig zijn in Nederland. Verder stelt de consument dat de bank normale omgangsvormen in acht dient te nemen. De bank tutoyeert ten onrechte haar klanten. Tutoyeren is ongepast als de bank haar klanten niet persoonlijk kent. De consument vordert handhaving van zijn bankproduct zonder verhoging van de kosten.

Het verweer

2.3 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 om?

3.1 In de kern ziet het geschil tussen partijen op de vraag of de bank een buitenlandtoeslag in rekening mag brengen aan de consument waarbij de bank geen onderscheid maakt tussen verschillende landen buiten Nederland.

Beoordelingskader

3.2 Bij het beoordelen van de klacht van de consument dient als uitgangspunt te gelden dat wat hij met de bank is overeengekomen. De overeenkomst door partijen wordt onder meer beheerst door de Algemene Bankvoorwaarden (2017). In artikel 22 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden staat:
"*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.*"

3.3 Een tussen partijen geldende regel is volgens artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing, wanneer dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Gelet op de formulering van dit artikel dient de commissie de nodige terughoudendheid te hanteren bij de beoordeling of een geldende regel tussen partijen niet van toepassing is.

De tariefwijziging is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

3.4 De commissie is van oordeel dat de tariefwijziging van de bank niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar geacht kan worden. Bij dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.

3.5 De bank heeft toegelicht dat zij het belangrijk vindt om bankieren voor iedereen toegankelijk en veilig te houden. Dit brengt volgens de bank hoge investeringen met zich mee die zien op de kosten die verbonden zijn aan het betalingsverkeer, de systemen voor het verwerken en monitoren van betalingen, het vernieuwen en beveiligen van internetbankieren, uitvoeren van wet- en regelgeving of maatregelen van de toezichthouders, maar ook het verzenden van scanners en het opstellen en versturen van jaaroverzichten. Daarbij voert de bank aan dat de kosten voor de betaaldienstverlening de afgelopen jaren aanzienlijk gestegen, waardoor het onvermijdelijk is dat zij deze gestegen kosten aan haar klanten doorberekent.

3.6 De bank stelt dat de kosten voor de betaalrekening zijn berekend op basis van het gemiddelde gebruik van een bankrekening in Nederland. De bank stelt dat haar gemiddelde kosten hoger zijn voor klanten die in het buitenland wonen. Dit geldt onder andere voor klantmonitoring en -onderzoek. De bank heeft gekozen om één tarief te hanteren voor al haar klanten die in het buitenland wonen, omdat zij het belangrijk vindt dat iedereen - die een betaalrekening bij de bank heeft - evenredig bijdraagt aan de kosten die gemoeid zijn voor een veilig gebruik van de producten en diensten.

3.7 Zoals uit artikel 22 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden blijkt heeft de bank de bevoegdheid om haar tarieven te wijzigen. Hoewel de consument expliciet kenbaar heeft gemaakt dat hij het niet eens is met de beslissing van de bank om één hoger tarief te hanteren voor alle klanten die in het buitenland wonen (waaronder Duitsland), heeft de consument niet aannemelijk kunnen maken waarom deze concrete wijziging 'naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar' is. De enkele stelling dat de bank onvoldoende transparant is over de grondslag van haar beslissing maakt deze tariefwijziging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit geldt ook voor de stelling van de consument dat er minder kosten verbonden zijn aan de betaaldienstverlening aan klanten in Duitsland dan aan klanten in bijvoorbeeld Afrika of Nieuw-Zeeland. 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 onaanvaardbaarheids-oordeel bovendien onvoldoende. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-357, 2019-527 en 2020-919. Daarbij merkt de commissie ook op dat de bank niet verplicht kan worden om informatie te verstrekken die concurrentiegevoelig is.

Geen sprake van discriminatie

3.8 In artikel 4:71f lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) staat dat het voor iedereen (die legaal in de Europese Unie verblijft) mogelijk moet zijn om een basisbetaalrekening *aan te vragen en te gebruiken* zonder gediscrimineerd te worden op grond van woonplaats of nationaliteit.

3.9 De commissie is van oordeel dat er in dit geval geen sprake is van discriminatie. Discriminatie komt erop neer dat gelijke gevallen niet gelijk behandeld worden. In het geval van de consument geen sprake van een gelijk geval die gelijk behandeld moet worden, aangezien de consument niet in Nederland woont en zijn situatie met name vergelijkt met klanten van de bank die wel in Nederland wonen. Bovendien behandelt de bank al haar klanten die buiten Nederland wonen gelijk voor wat betreft de buitenlandtoeslag, omdat zij voor deze klanten enkel één tarief hanteert.

Daarnaast is niet gesteld of gebleken dat de consument beschikt of wil beschikken over een basisbetaalrekening zoals wordt bedoeld in artikel 4:71f lid 1 Wft. Er is dus niet gebleken - zoals ook door de bank is gesteld - dat de consument door de extra kosten van € 12,- per jaar beperkt wordt in de mogelijkheid om een basisbetaalrekening aan te vragen of te gebruiken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n)

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

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.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:71f

1. Een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt, stelt consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven op verzoek in de gelegenheid een basisbetaalrekening in euro's aan te vragen en te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument en ongeacht enige andere grond als bedoeld in artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.
2. Voor de toepassing van deze paragraaf wordt onder consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven mede verstaan consumenten die in de Europese Unie verblijven en die geen vast adres hebben dan wel in afwachting zijn van de beslissing op een asielaanvraag of die om wettelijke of feitelijke redenen niet kunnen worden uitgezet.
3. Een basisbetaalrekening omvat de diensten, genoemd in artikel 17, eerste lid, van de richtlijn betaalrekeningen, voor zover de aangezochte bank die diensten ook aanbiedt aan consumenten die een andere betaalrekening dan een basisbetaalrekening aanhouden bij de betreffende bank.
4. De bank opent een basisbetaalrekening uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, tenzij een of meer van de weigeringsgronden, bedoeld in artikel 4:71g van toepassing zijn.
5. De bank verplicht de aanvrager bij het openen van een basisbetaalrekening niet tot het afnemen van andere diensten of producten, tenzij het gaat om de verplichting tot het deelnemen in het eigen vermogen van de betreffende bank en de bank alle consumenten hiertoe verplicht bij het openen van een betaalrekening.
6. De bank biedt de diensten, bedoeld in het derde lid, kosteloos of tegen een redelijke vergoeding aan. De bank brengt niet meer dan een redelijke vergoeding in rekening bij de consument in geval van niet-nakoming van de verbintenissen uit hoofde van de raamovereenkomst voor betaaldiensten.
7. Het is een bank als bedoeld in het eerste lid niet toegestaan om basisbetaalrekeningen uitsluitend via internet aan te bieden.

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden en overige regelingen – Voor particuliere rekeninghouders

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.

Artikel 35 Opzeggen van de relatie
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.