Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0118
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., handelend onder de naam Knab, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument stelt dat de bank ten onrechte is gestopt met het aanbieden van het gratis basis-pakket. De consument moet voor het nieuwe betaalpakket € 5,- per maand betalen en de bank heeft niet toegelicht waarom zij stopt met het gratis aanbieden daarvan. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe mag overgaan. De vordering 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. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 13 juni 2018 heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank, op basis van een zogenaamd “pluspakket”. Aan dit pluspakket zijn maandelijkse kosten verbonden.

2.2 Op 2 augustus 2019 heeft de consument dit pluspakket omgezet naar een gratis basispakket.

2.3 Op de overeenkomst zijn (onder meer) de Overeenkomst en Voorwaarden Knab Betalen (particulier) en de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). De relevante artikelen uit die algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

2.4 Per e-mail van 14 juli 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over het feit dat zij per 15 september 2021 stopt met het aanbieden van het gratis basispakket. De consument is daarbij geïnformeerd dat zijn pakket op 15 september 2021 wordt omgezet in (weer) het pluspakket, dat € 5,- per maand kost. De consument is een korting van 50% aangeboden over het eerste jaar.

2.5 De consument is het niet eens met deze omzetting en heeft de overeenkomst met ingang van 3 augustus 2021 beëindigd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank het gratis basispakket blijft aanbieden.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Het basispakket was voor de consument gratis. De bank stopt met het aanbieden van het product, waardoor de consument € 5,- per maand moet gaan betalen. Het is onduidelijk waarom de bank met dit product stopt. De consument heeft de extra diensten die in het pluspakket worden aangeboden niet nodig en wil zijn gratis basispakket behouden.

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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is het gratis basispakket te blijven aanbieden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden.

Belang consument

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de consument geen belang meer heeft bij zijn klacht, omdat er niet langer een overeenkomst bestaat tussen de bank en de consument. De consument heeft er daarom ook geen belang meer bij dat de bank het gratis betaalpakket weer gaat aanbieden, aldus de bank.

3.3 De consument heeft aangevoerd dat hij opnieuw een overeenkomst zal sluiten met de bank, indien zij het gratis basispakket weer zullen aanbieden.

Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hiermee afdoende gesteld dat hij een belang heeft bij de onderhavige vordering; daarnaast ziet de klacht materieel ook op het volgens de consument ongewenst omzetten van zijn betaalpakket. Ook daarin heeft de consument een belang bij de beoordeling of de bank dit zomaar mocht doen. Het verweer van de bank slaagt op dit punt dan ook niet, zodat de klacht vervolgens inhoudelijk kan worden beoordeeld.

Mag de bank stoppen met het gratis betaalpakket?

3.4 De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de bank een hoge mate van beleidsvrijheid toekomt ten aanzien van het aanbieden van producten.[1] In het onderhavige geval is in de algemene voorwaarden bepaald dat de bank haar beleid mag wijzigen en dat zij mag stoppen met het aanbieden van bepaalde producten. Een dergelijke wijziging is in beginsel toegestaan, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW))[2]. Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is van strijd met de redelijkheid en billijkheid in het onderhavige geval geen sprake. De bank heeft een opzegtermijn van twee maanden gehanteerd en heeft de consument bovendien een alternatief aangeboden, te weten een betaald pakket waarbij hij het eerste jaar 50% korting krijgt. De consument heeft voldoende tijd gekregen om te beslissen of hij voor dit product wilde kiezen of dat hij de overeenkomst met de bank wilde opzeggen.

3.6 De bank heeft daarnaast voldoende duidelijk gemaakt dat zij een belang heeft bij het beëindigen van het product, namelijk het beheersbaar houden van de kosten. De bank heeft daartoe aangevoerd dat het aanbieden van het gratis betaalpakket steeds stijgende kosten met zich meebrengt en dat daarom in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij het pakket blijft aanbieden.

3.7 Dat de bank in het pluspakket diensten aanbiedt waar de consument geen gebruik van maakt doet aan het voorgaande niet af. Dit maakt het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank stopt met het aanbieden van het gratis basispakket of dat het pakket wat zij wel aanbiedt geen redelijke alternatief is. Dat de consument vervolgens de relatie beëindigt omdat zij geen gebruik wil maken van het aanbod is zijn goed recht en eigen keuze maar maakt niet dat het handelen van de bank klachtwaardig is.

---

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0041 en 2020-931, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141.

3.8 Gezien het voorgaande behoort het tot de beleidsvrijheid van de bank het gratis basispakket van de consument beëindigen. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

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 - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Overeenkomst en Voorwaarden Knab Betalen

25. We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen)

25.1 We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen). We laten het jou minimaal twee maanden van tevoren weten als we dat doen, behalve als de verandering van de voorwaarden in jouw voordeel is, het gevolg is van veranderde wet- en regelgeving, een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie) of maatregelen van toezichthouders. Dan laten we je dit zo snel mogelijk weten en geldt de verandering direct.

25.2 Ben je het niet eens met de verandering? Laat het ons dan weten. Dan kun je jouw relatie of product kosteloos opzeggen, tenzij er iets anders staat in de Productvoorwaarden en/of Productovereenkomst. Horen we niets van jou binnen de termijn die wij aangeven in de melding van de verandering? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.

26. Wanneer eindigt jouw relatie met ons?
26.1 Jouw relatie met ons heeft geen einddatum, tenzij we dat anders hebben afgesproken.
(…)
26.3 We kunnen de relatie met jou ook opzeggen. Als we dit doen, laten we je dit minimaal één maand van tevoren weten. Dit is alleen anders als we in de Productvoorwaarden of Productovereenkomst iets anders met je afspreken.

26.4 Opzeggen van de relatie betekent dat de relatie en ook alle overeenkomsten die we met jou hebben worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging van onze relatie met jou kan ook. In dat geval kunne bijvoorbeeld bepaalde producten blijven bestaan.

Algemene Productvoorwaarden

20. We kunnen de productvoorwaarden en Productovereenkomst wijzigen

20.1 Wij kunnen de Productvoorwaarden en/of de Productovereenkomst veranderen (wijzigen). We laten het jou minimaal twee maanden van tevoren weten als we dat doen, behalve als de verandering meteen moet ingaan als gevolg van veranderde wet- en regelgeving, een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie) of maatregelen van toezichthouders. Dan laten we je dit zo snel mogelijk weten en geldt de wijziging direct.

Ben je het niet eens met de verandering? Dan kun je jouw Betaalrekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen we niets van jou binnen twee maanden? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35 Opzegging van de relatie

(…)

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 de 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.