Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-398
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 juli 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een beleggersrekening aan bij de Bank. Consument gebruikt geen internet-bankieren en ontvangst daarom papieren afschriften en kwartaalrapportages per post. Per 1 juli 2018 brengt de Bank daarvoor een vergoeding van vijf euro per kwartaal in rekening. De Bank stelt vanuit een duurzaamheidsmissie meer paperless te willen werken. Klanten kunnen nog steeds papieren afschriften en kwartaalrapportages per post ontvangen, maar bij die groep klanten brengt de Bank wel een vergoeding voor de kosten daarvan in rekening. Consument heeft zijn bedenkingen bij het duurzaamheidsbeleid van de Bank en vindt de vergoeding niet redelijk en billijk. De Commissie is van oordeel dat de Bank een grote mate van beleidsvrijheid heeft en dat zij deze niet misbruikt. De Commissie is van oordeel dat de gevraagde vergoeding redelijk en billijk is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument;
- de reactie (dupliek) van de Bank.

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 beleggersrekening aan bij de Bank. Consument gebruikt géén internetbankieren. Consument ontvangt papieren afschriften en kwartaalrapportages daarom per post.

2.2 Per brief van 28 maart 2018 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat de mogelijkheid om afschriften en kwartaalrapportages per post te ontvangen blijft bestaan, maar dat per 1 juli 2018 daarvoor vijf euro per kwartaal in rekening zal worden gebracht. De Bank laat in deze brief weten dat zij bij wil dragen aan een duurzame samenleving. Daarom streeft de Bank ernaar om steeds minder papier te gebruiken en online te communiceren. Zo belast de Bank het milieu zo min mogelijk en maakt de Bank geen onnodige kosten, aldus de Bank.

2.3 Per brief van 14 mei 2018 heeft Consument zijn gedachten over het besluit van de Bank kenbaar gemaakt aan de Bank en bezwaar gemaakt tegen het in rekening brengen van de vergoeding van vijf euro per kwartaal. De uitwisseling van standpunten tussen partijen, waaronder gedurende de klachtprocedure bij Kifid, heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat hij en andere klanten geen vergoeding van vijf euro per kwartaal hoeven te betalen voor de ontvangst van papieren afschriften en kwartaalrapportages per post.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het in rekening brengen van vijf euro per kwartaal voor klanten die papieren afschriften en kwartaalrapportages willen ontvangen per post is in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De kosten van vijf euro per kwartaal voor enkele papieren afschriften en kwartaal-rapportages zijn erg fors. Voor digitaal aan de klant toegestuurde berichten brengt de Bank geen aparte kosten in rekening. Deze kosten zijn er echter wel: de kosten voor de benodigde apparatuur en het stroomverbruik zijn schrikbarend hoog, wellicht wel hoger dan een geheel papieren werkwijze. De kosten voor zowel de digitale als papieren berichten werden voorheen onder de algemene kosten ondergebracht. Voor papieren berichten bestaat er nu een specifieke, dus dubbele, heffing.
- Consument ervaart de heffing als een ‘boete’ en een verplichting om online te gaan bankieren. De keuze van klanten om niet te internetbankieren moet gerespecteerd worden en die klanten moeten niet geconfronteerd worden met alleen aan hen in rekening gebrachte kosten.

- De papierbesparing die de Bank nastreeft zal weinig voorstellen omdat veel klanten nu zelf de digitale berichten thuis zullen afdrukken. Dat zal minder milieuvriendelijk zijn dan wanneer de Bank dat doet met gebruikmaking van geavanceerde drukmachines. Ook zou de Bank milieuvriendelijker handelen indien zij bijvoorbeeld pagina's tweezijdig bedrukt, meer informatie op één pagina weergeeft en berichten minder frequent toestuurt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank begrijpt dat er een (maatschappelijke) discussie gevoerd kan worden over de keuzes die de Bank maakt vanuit haar duurzaamheidsmissie. Eén van die keuzes is om te veranderen naar een *paperless office*. Daarin zijn uiteindelijk niet alle standpunten met elkaar verenigbaar. De Bank stelt klanten in staat om een eigen afweging te maken in het gebruik van papier. De Bank blijft klanten zo goed mogelijk bedienen door nog steeds de mogelijkheid te bieden afschriften en rapportages per post te ontvangen, zij het tegen een bescheiden vergoeding.
- Op dit moment ontvangt Consument al twee afschriften per kwartaal. Daar komt een nieuwe kwartaalrapportage bij op grond van de MiFID II-voorschriften waardoor Consument (in ieder geval) in totaal drie berichten per kwartaal per post krijgt toegestuurd. Afschriften van aan- en verkoopopdrachten zullen, wanneer deze plaatsvinden, ook per post worden toegestuurd. De kosten van het printen van de brieven, de enveloppen, het inpakken en de portokosten worden door de vijf euro die de Bank in rekening brengt niet geheel gedekt. De vergoeding is dus redelijk.
- De Bank vindt het niet juist dat de kosten van het toesturen van papieren afschriften en kwartaalrapportages voor rekening van alle klanten komen. Daarom worden kosten van papieren afschriften en kwartaalrapportages in rekening gebracht bij de klanten die dit per post wensen te ontvangen.

4. Beoordeling

Klacht namens Consument of alle klanten van de Bank

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat zij geen klachten kan behandelen in het kader van een collectieve actie of voor/namens klanten die géén partij zijn bij deze procedure (zie artikel 1 en 2 van het Reglement). Hoewel Consument stelt dat hij niet uit is op een uitzonderingsregel voor hemzelf, kan de Commissie dus enkel uitspraak doen ten aanzien van *zijn* rechtsverhouding met de Bank. De vordering van Consument dat de Bank aan geen van haar klanten een vergoeding van vijf euro per kwartaal voor de ontvangst van papieren afschriften en kwartaalrapportages in rekening zal brengen, kan reeds om die reden niet worden toegewezen.

Wijziging per 1 juli 2018

4.2 De Commissie stelt voorop dat Consument nog steeds papieren afschriften en kwartaalrapportages per post kan ontvangen. In zoverre verandert er niets voor Consument. Hij wordt niet voor de ontvangst van deze berichten 'gedwongen' om te internetbankieren. Het enige verschil is dat de Bank voor deze dienstverlening een specifieke vergoeding van vijf euro per kwartaal is gaan vragen.

Beleidsvrijheid Bank

4.3 De Bank stelt een duurzaamheidsmissie te hebben, die zij vertaalt naar haar bedrijfsvoering. In de manier waarop de Bank haar bedrijfsvoering inregelt, de wijze waarop zij haar dienstverlening aanbiedt en de wijze waarop zij differentieert in haar tarifering heeft de Bank een grote mate van beleidsvrijheid. Deze beleidsvrijheid wordt evenwel begrensd door de wet, de afspraken tussen Consument en de Bank en de eisen van redelijkheid en billijkheid zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

4.4 Zoals de Bank terecht stelt, kan er een (maatschappelijke) discussie gevoerd worden over de keuzes die de Bank maakt en zijn niet alle standpunten met elkaar verenigbaar. Consument en de Bank hebben hun gedachten en standpunten met elkaar uitgewisseld, maar die blijken niet met elkaar verenigbaar.

4.5 De Commissie is van oordeel dat de bedenkingen van Consument bij dit beleid niet van dusdanig gewicht zijn dat hieruit geconcludeerd kan worden dat de Bank haar beleidsvrijheid misbruikt. De bedenkingen van Consument zijn niet nader onderbouwd en vinden ook niet hun grondslag in feiten van algemene bekendheid of algemene ervaringsregels. Integendeel, het is juist een feit van algemene bekendheid dat er een maatschappelijke beweging gaande is om vanuit het oogpunt van duurzaamheid (en kostenbesparing) meer *paperless* te gaan werken. Dat de Bank mogelijk nog duurzamer en kostenbesparender kan werken, doet hier niet aan af.

Redelijke vergoeding?

4.6 Niet gesteld, noch gebleken, is dat de Bank op basis van de wet en de tussen partijen gemaakte afspraken geen specifieke vergoeding mag vragen voor het toesturen per post van papieren afschriften en kwartaalrapportages.

4.7 De argumenten van Consument komen er samengevat (en juridisch vertaald) op neer dat het vragen van een specifieke vergoeding, evenals de hoogte daarvan, voor het per post toesturen van afschriften en kwartaalrapportages in strijd is met de eisen van redelijkheid en billijkheid.

4.8 De Commissie is echter van oordeel dat dit niet is gebleken. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende onderbouwd dat er sprake is van een redelijke vergoeding die zij vraagt voor het toesturen van papieren afschriften en kwartaal-rapportages. Deze specifieke vergoeding wordt in rekening gebracht bij die klanten waar deze specifieke kosten voor worden gemaakt. Niet valt in te zien waarom dit niet redelijk en billijk zou zijn. Dat Consument wordt 'beboet' of dubbel betaalt voor de afschriften is ook niet gebleken.

Conclusie

4.9 De conclusie is dat de Bank een grote mate van beleidsvrijheid heeft en dat zij deze niet heeft misbruikt. De Bank mag een redelijke vergoeding vragen voor het per post toesturen van papieren afschriften en kwartaalrapportages. De Commissie wijst de vordering 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.