Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0866

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	10 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit voorwaarden

Samenvatting

Betaalrekening. Kosten voor geldopnames. Het is de commissie niet gebleken dat de bank andere of meer kosten in rekening heeft gebracht dan is overeengekomen. Dat de kosten voor de consument (sterk) zijn opgelopen, komt door de hoeveelheid geldopnames die hij heeft gedaan. De bank heeft toegelicht dat zij een digitale bank is die zich richt op het eenvoudig maken voor haar klanten om haar producten online en via de app te gebruiken, wat de reden is dat het beperkt mogelijk is om gratis (cash) geld op te nemen (afhankelijk van het type abonnement) en dat zij daarna kosten in rekening brengt bij geldopnames via een geldautomaat. Dit is ook opgenomen in haar voorwaarden en tarievenlijst. De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval geen misbruik heeft gemaakt van haar contract- en beleidsvrijheid of in strijd heeft gehandeld met de wet- en/of regelgeving. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 4) de reactie van 5 september 2024 van de consument; en 5) de bevestiging van de bank van 5 september 2024 dat de reactie van de consument geen aanleiding geeft voor de bank om nader te reageren.

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 heeft in 2022 een betaalrekening bij de bank geopend. Op de overeenkomst zijn de algemene bankvoorwaarden en de voorwaarden van de bank, de *'Terms and Conditions for personal accounts'*, van toepassing

2.2 Op 5 mei 2023 heeft de consument via de support chat met de bank contact opgenomen voor informatie over de bij hem in rekening gebrachte kosten. De bank heeft daarop toegelicht dat de kosten bestaan uit de kosten voor het *'Easy Green Plan'* abonnement wat hij heeft afgesloten en de kosten voor zijn geldopnames via een geldautomaat (ATM).

2.3 De bank heeft op 5 mei 2023 de volgende reactie gestuurd:
"What we can advise in this case, is for you to close the Joint accounts you have with your wife an also switch your plan toe Easy Bank – it's 2.99 EUR per month and you can keep your card! However, we don't have additional packs for the ATM withdrawals and with Easy Bank there are no free withdrawals – the first 5 cost 0.99 EUR each, and all afterwards cost 2.99 EUR each.

2.4 Op 1 juni 2023 heeft de consument weer in verband met de in rekening gebrachte kosten contact met de bank opgenomen. De bank heeft daarop gereageerd dat de consument geld kan besparen door minder vaak geldopnames (ATM-withdrawals) te doen.

2.5 Op 1 april 2024 heeft de consument opnieuw contact met de bank opgenomen en daarbij gesteld dat de bank disproportionele en te hoge kosten in rekening brengt. Op 4 april 2024 heeft hij daarover zijn klacht ingediend. De bank heeft op 18 april 2024 daarop gereageerd.

2.6 Het geschil heeft geleid tot zijn klacht over de bank bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank niet duidelijk is over de kosten. De consument acht het onterecht dat de bank onbeperkt kosten kan rekenen voor geldopnames. De bank is voorts niet duidelijk wanneer zij deze kosten in rekening brengt. De consument heeft zijn schade begroot op € 500,- vanwege de in zijn ogen onterechte kosten die de bank heeft gerekend.

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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank onterechte of disproportionele kosten in rekening brengt voor geldopnames bij een geldautomaat (ATM-withdrawals).

Wat is overeengekomen?

3.2 Uit artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden volgt dat de bank kosten mag vragen voor de diensten die zij levert.[1]

3.3 De bank heeft verwezen naar haar voorwaarden waarin informatie en verwijzingen zijn opgenomen naar de prijzen van haar producten en diensten. De bank heeft gesteld dat de consument bij het openen van zijn betaalrekening is geïnformeerd over de voorwaarden en dat hij daarmee heeft ingestemd tijdens het aanvraagproces. De voorwaarden en de prijzen van de producten en diensten van de bank zijn ook te vinden via haar website. De consument heeft niet betwist dat hij over de voorwaarden en informatie over de kosten van de bank is geïnformeerd en of hij deze kan raadplegen. De consument is ook meerdere keren door de bank gewezen op de door haar gehanteerde tarieven (zie 2.3 en 2.4).

3.4 Uit de tarievenlijst van de bank blijkt voorts dat zij – voor wat betreft het abonnement wat de consument heeft – voor de eerste 6 geldopnames per maand geen kosten in rekening brengt, voor de daaropvolgende 5 geldopnames € 0,99 per keer rekent en voor elke volgende geldopname in die maand € 2,99 per keer in rekening brengt. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de bank andere of meer kosten bij de consument in rekening heeft gebracht. Dat de kosten voor de consument (sterk) zijn opgelopen, komt door de hoeveelheid geldopnames die hij heeft gedaan.

Zijn de kosten te hoog of disproportioneel?

3.5 Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank te hoge of disproportionele kosten voor geldopnames rekent, stelt de commissie voorop dat de bank een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst sluit of wijzigt net zoals de consument de vrijheid heeft om al dan niet klant te worden of te blijven.[2] Deze contractsvrijheid kan worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank van haar vrijheid gebruik maakt op een in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze.

[1] Engelse tekst daarvan opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie bijvoorbeeld ook de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0391, 2021-1058, 2021-1050, 2021-0767, 2021-0028, 2019-777, 2019-438 en 2018-475, te vinden op www.kifid.nl

De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen.[3]

3.6 De bank heeft toegelicht dat zij een digitale bank is die zich richt op het eenvoudig maken voor haar klanten om haar producten online en via de app te gebruiken en dat dit de reden is dat de bank extra kosten rekent voor geldopnames bij geldautomaten. Desondanks vindt de bank het belangrijk dat haar klanten op meerdere manieren toegang hebben tot hun geld. Daarom kunnen haar klanten gratis geld opnemen, maar alleen voor een beperkt aantal transacties, afhankelijk van het type abonnement. Volgens de bank is er een verschil tussen digitale banken, zoals zijzelf, en meer traditionele banken in de bancaire markt en hanteert zij gelet op de banken met een vergelijkbaar profiel geen disproportionele tarieven voor cash opnames. De commissie is echter van oordeel dat zij niet de bevoegdheid heeft om, en ook niet (in algemene zin) kan, beoordelen of de bank voor cash-opnames een 'redelijke', niet-disproportionele prijs (in de markt) hanteert.

3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank geen misbruik heeft gemaakt van haar contract- en beleidsvrijheid. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de bank in strijd met bepaalde wet- of regelgeving heeft gehandeld.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat de bank niet gehouden is om de door de consument gestelde schade te vergoeden. Zijn vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[3] Gelet op de aard van de artikelen 3:13 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en 6:248 BW.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Hieronder het artikel uit de algemene bankvoorwaarden waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

De Algemene Bankvoorwaarden (the General Banking Conditions of the NVB)

Article 22 – Rates and fees Fees for our products and services and changes to our rates.

1. You are required to pay us a fee for our products and services. This fee may consist of, for example, commission, interest and costs.
2. We will inform you about our rates and fees to the extent that this is reasonably possible. We will ensure that this information is made readily available to you, for example, on our website or in our branches. If, through an obvious error on our part, we have not agreed upon a fee or rate with you, we may charge you at most a fee according to the rate that we would charge in similar cases.
3. We may change a rate at any time, unless we have agreed with you on a fixed fee for a fixed period. Rate changes may occur due to, for example, changes in market circumstances, changes in your risk profile, developments in the money or capital market, implementation of laws and regulations or measures by our supervisors. If we change our rates based on this provision, we will inform you prior to the rate change to the extent that such is reasonably possible.
4. We are permitted to debit our service fee from your account. This debit may result in a debit balance on your account. You must then immediately clear the debit balance by depositing additional funds into your account. You must take care of this yourself, even if we do not ask you to do so. The debit balance does not have to be cleared if we have explicitly agreed with you that the debit balance is permitted.