Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0242
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft verzocht om een uitleg van de bank, waaruit een verklaring voor de afschrijving van kosten van zijn betaalrekening blijkt. De commissie oordeelt dat de bank voldoende uitleg heeft gegeven en dat meer niet van de bank kan worden verwacht. De commissie wijst de vordering af.

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) het verweerschrift van de bank met verwijzing naar de interne klachten-procedure en 3) de verklaring van de consument af te zien van de mogelijkheid tot het indienen van repliek.

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 de uitspraak de vorm van een niet-bindend advies heeft. Partijen kunnen elkaar dus niet aan de uitspraak houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hij ontvangt periodiek betalingen uit Zwitserland. Omdat Zwitserland niet in de Europese Economische Ruimte (EER) valt, brengt de bank over deze ontvangsten een tarief van 0,1% met een minimum van € 7,00 in rekening.

2.2 Tot eind 2019 werden deze kosten verrekend met het door de consument ontvangen bedrag, waarbij in de omschrijving een specificatie van deze kosten werd opgenomen. Sinds december 2019 worden deze kosten niet meer verrekend, maar worden in het kader van transparantie apart afgeboekt. In de omschrijving werden deze kosten nader gespecificeerd.

2.3 In februari 2020 heeft de consument geconstateerd dat kosten van zijn betaalrekening werden afgeschreven, en in afwijking van de periode ervoor, zonder dat een omschrijving van deze kosten werd vermeld. Hij heeft de bank om informatie met betrekking tot deze kosten verzocht. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.4 De consument heeft gesteld dat de bank hem onvoldoende helderheid heeft verschaft met betrekking tot de maandelijkse kosten, die naar zijn mening zonder verantwoording en zonder omschrijving van zijn betaalrekening worden afgeschreven. De consument vordert een verklaring van de bank.

Het verweer van de bank

2.5 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 De consument heeft verzocht om een verklaring van de kosten die maandelijks van zijn betaalrekening worden afgeschreven, omdat hem onduidelijk is naar wie en waarom de afschrijving wordt overgeboekt.

3.2 Onder verwijzing naar 2.1 en 2.2 van deze uitspraak stelt de commissie vast dat de kosten verband houden met de ontvangsten door de consument van betalingen uit Zwitserland, waarover de bank kosten in rekening brengt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de bank hiervoor kosten in rekening mag brengen. De commissie kan zich voorstellen dat het gebrek aan omschrijving van deze kosten bij de consument tot onduidelijkheid heeft geleid. De bank heeft echter verklaard dat de omschrijving van de kosten slechts tijdelijk niet zichtbaar is vanwege een technische wijziging. Door deze wijziging worden de verschillende soorten transacties opnieuw ingedeeld en zodra dit proces is afgerond, zal de omschrijving weer zichtbaar zijn bij de afschrijving van de kosten. De commissie oordeelt dat dit - hoewel uit het oogpunt van helderheid niet handig is geweest om een dergelijk (tijdelijke) wijziging niet vooraf te communiceren - een aannemelijke verklaring is. De commissie vertrouwt erop dat deze technische wijziging spoedig is afgerond, zodat de consument weer inzicht krijgt in de specificatie van de in rekening gebrachte kosten.

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.