Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0942
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten hebben zich beklaagd over de verhoging van de tarieven van de bank voor de afname van niet-digitale diensten. De consumenten maken geen gebruik van internetbankieren en zijn dat gelet op hun leeftijd niet meer van plan. Daarnaast hebben de consumenten zich beklaagd over de lage of zelfs negatieve spaarrente en over het feit dat zij niet € 100.000,- in een keer contant kunnen opnemen. De commissie is van oordeel dat de bank haar tarieven mocht verhogen, dat de bank geen andere spaarrente hoeft te hanteren en dat het beleid van de bank ten aanzien van contante opnames niet onaanvaardbaar is. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consumenten, inclusief de daaraan voorafgaande brief van 18 augustus 2021.

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 daardoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten (geboren in 1936 en 1943) houden een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank, in een zogenaamd Basispakket. Op het gebruik van deze producten zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing verklaard. Relevante bepalingen hieruit zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 De bank heeft de consumenten geïnformeerd dat de tarieven voor betaaldiensten met ingang van 1 maart 2021 gewijzigd worden. De consumenten maken gebruik van een Basispakket. Voor dit pakket wordt het tarief voor een tweewekelijks papieren afschrift verhoogd van € 1,00 naar € 1,25 per maand, wordt het tarief voor een wekelijks papieren afschrift verhoogd van € 1,80 naar € 2,50 per maand en wordt voor acceptgiro's per post voortaan € 0,50 per acceptgiro in rekening gebracht vanaf de elfde acceptgiro (de eerste tien zijn gratis), terwijl acceptgiro's per post voorheen kosteloos waren.

2.3 Daarnaast is in het tarievenoverzicht opgenomen dat per 1 maart 2021 de standaardlimiet voor de opname van contant geld aangepast wordt naar € 500,- per dag. Het is mogelijk om deze standaardlimiet aan te laten passen naar € 1.000,-. Daarnaast kunnen klanten van de bank voor een periode van maximaal drie dagen een hogere opnamelimiet instellen, van maximaal € 5.000,-.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten beklagen zich over de tariefswijzigingen van de bank voor niet-digitale diensten. De consumenten vorderen dat de bank haar oude tarieven handhaaft, het liefst de tarieven van haar rechtsvoorganger de Giro. Volgens de consumenten is de bank bezig met het lozen van niet-digitale klanten. Er is daarmee sprake van discriminatie van niet-digitale klanten.

2.5 Daarnaast zouden de consumenten graag weer rente van de bank ontvangen, aangezien zij buiten de AOW geen inkomsten hebben.

2.6 Omdat de consumenten hun saldo bij de bank wilden verlagen in verband met de mogelijkheid dat de bank negatieve rente in rekening gaat brengen over hun spaarsaldo, vragen zij zich af of de bank de opnamelimiet voor contant geld eenzijdig mocht veranderen naar € 500,-. Inmiddels hebben de consumenten hun spaarsaldo bij de bank teruggebracht naar € 100.000,-, door elders een rekening te openen. Als de bank het grensbedrag echter aanpast naar € 50.000,-, willen de consumenten hun spaarsaldo verlagen naar € 50.000,- door contant geld op te nemen in coupures van € 200,-.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De vragen die aan de commissie zijn voorgelegd

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de beoordeling van de volgende vragen. De eerste vraag is of de bank de tarieven voor niet-digitale diensten mocht verhogen. De tweede vraag is of de bank lage of zelfs negatieve rente aan de consumenten mag berekenen. De derde vraag is of de bank het de consumenten moet toestaan om een groot bedrag contant op te nemen. Deze vragen zijn als volgt beoordeeld.

De verhoging van de tarieven voor niet-digitale diensten

3.2 Voor de beoordeling van het eerste klachtonderdeel is van belang dat in artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat het tarief voor de dienstverlening van de bank kan wijzigen. De bank is dus bevoegd om de tarieven te wijzigen, maar het is de vraag of de onderhavige tariefswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[1]

3.3 De consumenten hebben naar voren gebracht dat de tarieven bijna verdubbeld zijn omdat de consumenten geen computer hebben en die op hun leeftijd ook niet meer nemen. De consumenten zijn het er niet mee eens dat de bank de 'oudgedienden' op leeftijd laat betalen voor de 'jeugd' van heden, aangezien de consumenten geen gebruik maken van internet-bankieren. Daarnaast hebben de consumenten erop gewezen dat de bank een kort zittende directeur wegstuurde met meer dan een miljoen euro. Dat is kostenverhogend. Ze vragen zich af of dit in overeenstemming is met de Balkenendenorm. Bovendien heeft de bank de consumenten ook al de deur gezegd als aandelenbeleggers.

3.4 Hier tegenover staat dat de bank de achtergrond van de tariefsverhoging geduid heeft. De bank heeft te maken met hogere kosten omdat zij zich moet houden aan veiligheids-voorschriften uit wetgeving zoals de betaaldienstenrichtlijn PSD2[2] en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Daarnaast blijft de bank investeren in het verbeteren en het veilig houden van haar systemen. De bank heeft verder toegelicht dat het gebruik van niet-digitale middelen zoals overschrijvingskaarten en papieren afschriften steeds verder daalt. Dergelijke middelen worden daardoor steeds duurder in verhouding tot digitale betaalmiddelen. De consumenten hebben te kennen gegeven geen gebruik te (willen) maken van internetbankieren, maar die kosten verdeelt de bank evenredig over haar klanten. Op die manier worden de kosten zo laag mogelijk gehouden.

---

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2018-400 en Kifid CvB 2014-005 en 2014-007.
[2] RICHTLIJN (EU) 2015/2366 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 25 november 2015.

Daarbij wordt gekeken naar het gemiddelde gebruik, niet naar het individuele gebruik. Tot slot heeft de bank erop gewezen dat de tarieven van de Postbank niet langer gehanteerd kunnen worden, omdat die tarieven aansloten bij een ander economisch landschap. Als de consumenten zich niet kunnen vinden in de tariefswijziging, hebben zij de mogelijkheid om hun overeenkomsten met de bank kosteloos te beëindigen.

3.5 De commissie is van oordeel dat hetgeen de consumenten naar voren gebracht hebben en de overige omstandigheden van het geval (de hoogte van de tarieven en de redenen voor verhoging vanuit de bank) er niet toe leiden dat de kostenverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.6 Ook is er geen sprake van discriminatie van niet-digitale klanten door de bank. Discriminatie houdt in dat gelijke gevallen ongelijk behandeld worden (zie bijvoorbeeld artikel 1 van de Grondwet). De bank heeft toegelicht dat niet-digitale middelen steeds minder gebruikt worden, maar dat zij die blijft aanbieden omdat zij het belangrijk vindt dat ook niet-digitaalvaardige klanten gebruik kunnen maken van bankdiensten. Omdat dergelijke middelen slechts door een kleine groep gebruikt worden, worden die kosten separaat in rekening gebracht, zodat alleen de gebruikers betalen voor die middelen. Daarmee is geen sprake van ongelijke behandeling van gelijke gevallen.

De lage of negatieve spaarrente

3.7 De commissie begrijpt dat de consumenten niet te spreken zijn over de lage rente op hun spaarrekening (per 1 april 2021 0,01% op spaarsaldi tot € 100.000,-), en over het gegeven dat de bank zelfs negatieve rente in rekening brengt over hogere spaarsaldi (per 1 april 2021 over spaarsaldi vanaf € 1.000.000,-). De bank heeft echter toegelicht dat de lage spaarrente en de negatieve rente het gevolg is van de lage of zelfs negatieve marktrente. Dit komt onder andere door het beleid van de Europese Centrale Bank (ECB). Omdat van de bank niet verwacht kan worden dat zij afwijkt van dergelijke ontwikkelingen op de markt, wordt dit klachtonderdeel afgewezen.

Contante opnames

3.8 De consumenten hebben zich tot slot beklaagd over de opnamelimiet van € 500,- (zie overweging 2.3). In verband met de dreiging dat de bank negatieve spaarrente in rekening gaat brengen, wilden de consumenten hun saldo boven € 100.000,- contant opnemen. Als de grens van € 100.000,- verlaagd wordt naar € 50.000,-, willen de consumenten € 50.000,- opnemen in coupures van € 200,-.

3.9 In reactie op de klacht heeft de bank kenbaar gemaakt dat het weliswaar niet mogelijk is om € 100.000,- in één keer op te nemen, maar dat het wel mogelijk is om een hogere opnamelimiet in te stellen. Standaard kan de limiet verhoogd worden naar € 1.000,- en tijdelijk kan de limiet verhoogd worden naar € 5.000,- (zie overweging 2.3).

3.10 Op het gebied van de opname van contant geld is artikel 49 van de Voorwaarden Betaalrekening relevant. Op grond van dit artikel mag de bank een betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen. Bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen of om bedrijfs-economische redenen (zie de bijlage). De commissie merkt op dat de bank een bepaalde mate van vrijheid toekomt om haar beleid te voeren en haar beleid te wijzigen. Van deze wijzigingsbevoegdheid mag de bank geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW).[3] In het onderhavige geval is het beleid van de bank om contante opnames te beperken niet onaanvaardbaar. Hierbij heeft de commissie meegewogen dat de consumenten hun geld konden overschrijven naar een nieuwe rekening en daarmee hun spaarsaldo konden spreiden. Dat zouden zij nog een keer kunnen doen in het hypothetische geval dat de grens voor spaarrekeningen wordt aangepast naar € 50.000,-. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Conclusie

3.11 De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank haar tarieven mocht verhogen, dat de bank geen andere spaarrente hoeft te hanteren en dat het beleid van de bank ten aanzien van contante opnames niet onaanvaardbaar is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

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.

[3] Zie voor een vergelijkbaar oordeel Kifid GC 2021-0434.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

*"**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."

Burgerlijk Wetboek

*"**Artikel 6:248***
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."

Grondwet

*"**Artikel 1***
Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan."

Voorwaarden Betaalrekening

*"**Wijzigingen***
49 Betaaldiensten
ING mag een betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen. Bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen of om bedrijfseconomische redenen of als wij u een goed alternatief kunnen bieden voor de betaaldienst."