Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0649A
(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 juli 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Opdracht tot bemiddeling
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over een beleidswijziging van de bank. De consument stelt dat de bank hem ten onrechte verplicht om ten behoeve van zijn spaarrekening een tegenrekening te openen bij de bank. De consument vordert dat de bank hem de mogelijkheid biedt om een losse spaarrekening aan te houden zonder verplichte betaalrekening bij de bank. De commissie draagt de bank op om binnen een maand met de consument te onderzoeken of een minnelijke oplossing mogelijk is.

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; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een spaarrekening bij de bank. Op de spaarrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV 2017), de Voorwaarden Cliëntrelatie (hierna VC) en de 'Voorwaarden Vermogens Spaarrekening' van juli 2021 (hierna: VVS 2021) van toepassing. De consument houdt bij een andere bank een betaalrekening aan.

2.2 Op 20 april 2021 heeft de bank de consument per brief meegedeeld dat het verplicht wordt om bij de bank een betaalrekening aan te houden als tegenrekening van de spaarrekening. De consument heeft op 9 juni 2021 per brief een klacht bij de bank ingediend tegen deze beleidswijziging. De bank heeft op 6 september 2021 per e-mail de klacht van de consument afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.3 De consument doet een beroep op de maatschappelijke en morele verantwoordelijkheid van de bank en hij vordert dat de bank hem de mogelijkheid biedt om een losse spaarrekening aan te houden zonder een verplichte betaalrekening bij de bank. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.4 Ten eerste stelt de consument dat hij ten onrechte door de bank verplicht wordt om een dienst af te nemen die hij niet nodig heeft. De consument heeft geen behoefte aan een (extra) betaalrekening bij de bank, nu hij al een betaalrekening heeft bij een andere bank.

2.5 Ten tweede stelt de consument verrast te zijn door de tussentijdse wijziging van 'spelregels'. De consument stelt dat hem bij het openen van de spaarrekening niet is meegedeeld dat hij mogelijk kon worden verplicht tot het openen van een betaalrekening bij de bank.

2.6 Ten derde stelt de consument dat een betaalrekening extra kosten met zich meebrengt, terwijl de kosten om verdachte geldstromen te controleren volgens de consument in zijn situatie minimaal zijn. Zo fungeert de spaarrekening van de consument als slapende rekening, aangezien de consument het geld nu en in de nabije toekomst niet nodig heeft. Er vinden daardoor op de spaarrekening geen bij- en afschrijvingen plaats die de bank dient te controleren.

2.7 Ten vierde stelt de consument dat de kans om slachtoffer te worden van cybercriminaliteit wordt vergroot bij het openen van een tweede betaalrekening. Ook het eventueel verlies van een bankpas en/of pincode wordt vergroot. De angst hiervoor brengt volgens de consument een verstoorde nachtrust, onlustgevoelens en angstdromen met zich mee.

2.8 Ten vijfde ziet de consument vanwege zijn hogere leeftijd op tegen extra administratieve 'rompslomp', waardoor hij de beleidswijziging als een ingrijpende verandering ziet. De consument stelt dat het al lastig is om mee te komen in de gedigitaliseerde wereld en hij wenst daarom geen gebruik te maken van een moderne manier van bankieren. Bij de bank waar hij al een betaalrekening aanhoudt, maakt de consument gebruik van een klassieke manier van bankieren. Zo gebruikt de consument overschrijvingsformulieren en ontvangt hij eens per maand een schriftelijk overzicht.

2.9 Tot slot betwist de consument dat hij daadwerkelijk de mogelijkheid heeft om over te stappen naar een andere financiële instelling, nu andere financiële instellingen waarschijnlijk hetzelfde beleid voeren als de bank.

Het verweer

2.10 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 het om gaat

3.1 Het geschil gaat over de vraag of de bank gehouden is tegemoet te komen aan het verzoek van de consument, namelijk om hem in afwijking van het gewijzigde beleid de mogelijkheid te bieden om een losse spaarrekening aan te houden, zonder de verplichting daarbij een betaalrekening te openen bij de bank.

Wettelijk kader

3.2 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van haar beleidsvoering en het wijzigen van haar beleid. Die vrijheid kan beperkt worden als de beleidsvoering en/of beleidswijziging in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek) alsook wanneer deze vrijheid op gespannen voet staat met bepalingen uit de zwarte of grijze lijst uit de wettelijke afdeling algemene voorwaarden (afd. 6.5.3 BW).

3.3 De commissie overweegt dat de consument en de bank beiden hun belangen hebben toegelicht. Uit de stellingen van de bank is naar voren gekomen dat haar kosten zijn gestegen vanwege haar zogeheten poortwachtersrol. Deze rol houdt in dat zij een bepaalde monitoringsplicht op zich neemt en verdachte geldstromen en transacties dient te melden. Deze kosten zien niet alleen op de verhouding tussen de consument en de bank, maar tussen de bank en al haar klanten. Daartegenover staat het gestelde belang van de consument. Dit betreft de extra kosten voor de betaalrekening, het ontbreken van reële alternatieven en gevaar voor cybercriminaliteit. Over het gevaar voor cybercriminaliteit heeft de consument gesteld dat de kans op cybercriminaliteit met het openen van een tweede betaalrekening wordt vergroot en er meer kans is op verlies van bankpas en/of pincode. De commissie acht het argument van de consument over het gevaar voor cybercriminaliteit niet geheel van belang ontbloot, gezien de maatschappelijke ontwikkelingen op gebied van oplichting bij online bankieren enerzijds en de leeftijd van de consument anderzijds.

Opdracht aan de bank tot het plegen van onderzoek naar een minnelijke oplossing

3.4 Gelet op de belangen van partijen en de vraag van de consument om een oplossing te vinden in goed overleg, beslist de commissie dat de bank nog éénmaal de gelegenheid krijgt om te onderzoeken of zij tot een minnelijke oplossing kan komen met de consument. De commissie bepaalt dat de bank een maand de tijd krijgt om overleg te plegen met de consument om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Zodra partijen er niet samen uit zijn gekomen of na verstrijken van het termijn zal de commissie alsnog een eindbeslissing nemen.

4. De tussenbeslissing

De commissie draagt de bank op om binnen een maand contact op te nemen met de consument om te onderzoeken of een minnelijke oplossing mogelijk is.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 wet- en regelgeving

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 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.