Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-392
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. dr. drs. R. Knopper, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. 1 juli 1994 heeft de Bank Consument een brief gestuurd over de kosten voor het gebruik van zijn betaalrekening. Consument stelt dat de Bank op basis van deze brief niet mag besluiten om ineens wél kosten te rekenen voor het gebruik van zijn betaalrekening. De Commissie begrijpt dat Consument door de bewoordingen van de brief ervan overtuigd is geraakt dat geen kosten in rekening gebracht zouden worden voor het gebruik van de betaalrekening. Echter, de Bank heeft in de brief aangegeven dat Consument geen kosten hoefde te betalen voor het gebruik van zijn betaalrekening, indien geen verandering zou komen in haar relatie met Consument. De veranderingen van de voorwaarden tussen partijen zijn naar het oordeel van de Commissie te beschouwen als een dergelijke wijziging in de relatie tussen de Bank en Consument. Om die reden kan Consument niet op basis van de brief van 1 juli 1994 aanspraak maken op kosteloze voortzetting bij het gebruik van zijn betaalrekening. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de ongedateerde brief van de gemachtigde van Consument met als bijlage de brief van de Bank aan Consument van 13 december 2018;
- de aanvullende reactie van de Bank van 13 februari 2019;
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 17 mei 2019 waarin de keuze voor niet-bindend advies is opgegeven.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-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 betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Op 1 juli 1994 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Tegenwoordig berekenen de meeste banken hun cliënten (extra) kosten voor o.a. het verwerken van betalingsopdrachten en kasopnames. Deze maatregelen zijn het gevolg van de sterk gestegen kosten van het betalingsverkeer. Toch zal de ING Bank slechts in een beperkt aantal gevallen een jaarlijkse bijdrage gaan vragen voor het gebruik van een privérekening.*

Daarover hoeft u zich echter geen zorgen te maken, want die bijdrage geldt niet voor u. Daarmee willen we onderstrepen hoeveel waarde we hechten aan een intensieve relatie met u.

We brengen geen extra kosten in rekening aan cliënten met een gemiddeld jaarsaldo van ƒ 2.000,- of meer. Onverschillig op welke rekening bij de ING Bank dit saldo staat. Dat kan een privérekening zijn, een spaarrekening, een deposito of een beleggersgirorekening. Ook cliënten met één of meer verzekeringen, een effectendepot, een hypotheek of een doorlopend krediet van minimaal ƒ 2.000,- berekenen wij niets extra voor hun privérekening.

In andere gevallen moeten wij wel een bijdrage vragen. Deze bijdrage is vastgesteld op ƒ 30,- per privérekening per jaar. Maar nogmaals, die bijdrage hoeft u niet te betalen. En, zolang er geen verandering komt in uw relatie met [de Bank]*, blijft dat zo.*"

2.3 Op 1 november 2009 zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening gewijzigd. De Bank heeft Consument via een brochure geïnformeerd over deze wijziging.

De Voorwaarden Betaalrekening van 2009 luiden, voor zover relevant, als volgt:
"*Wijzigingen*
71 Betaaldiensten
[De Bank] *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.*

(…)

75 Kosten
75.1 [De Bank] *mag de kosten die verbonden zijn aan de in het Kostenoverzicht vermelde producten wijzigen. Wij verstrekken u de informatie hierover uiterlijk twee maanden van tevoren. 75.2 Als u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw overeenkomst opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.*"

2.4 Op 12 juni 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd waarin staat dat Consument vanaf 1 september 2018 voor zijn betaalrekening kosten moet betalen. De kosten bedragen € 1,55 per maand.

2.5 Op 18 juni 2018 heeft de gemachtigde van Consument een klacht ingediend bij de Bank.

2.6 Op 25 juni 2018 heeft de Bank Consument per e-mail verzocht om bewijs waaruit blijkt dat zij geen kosten in rekening mag brengen voor het gebruik van de betaalrekening.

2.7 De uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing. De Bank heeft haar beslissing doorgezet om kosten in rekening te brengen voor de betaalrekening van Consument. Daarbij heeft de Bank in haar brief aan Consument van 13 december 2018 aangegeven dat zij heeft besloten om de kosten op een later moment in rekening te brengen. Consument wordt nog door de Bank geïnformeerd wanneer dit zal plaatsvinden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert kosteloze voortzetting van zijn betaalrekening bij de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De betaalrekening van Consument bestaat sinds de jaren '90 van de vorige eeuw. Op 1 juli 1994 heeft de Bank per brief Consument verzekerd dat geen kosten in rekening worden gebracht voor de betaalrekening. Consument heeft een kopie van deze brief als bewijs aan de Bank gestuurd. De Bank gaat desondanks ten onrechte voorbij aan haar eerdere verklaring aan Consument.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank kosten in rekening mag brengen voor het gebruik van de betaalrekening van Consument. De afspraken die tussen partijen zijn gemaakt vormen hierbij het uitgangspunt. Daarom is ook van belang welke betekenis toegekend moet worden aan de brief die de Bank op 1 juli 1994 aan Consument heeft gestuurd (overweging 2.2).

4.2 Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. De Bank heeft Consument bericht dat onder meer op 1 november 2009 de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening zijn gewijzigd. In artikel 75 van de Voorwaarden Betaalrekening is opgenomen dat de Bank bevoegd is de kosten van haar producten te wijzigen. Klanten die de wijziging niet accepteren, dienen de overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Wanneer een klant de overeenkomst niet opzegt, wordt dit beschouwd als aanvaarding van de wijziging. De voorwaarden zijn in gelijke strekking overgenomen in artikel 67 van de Voorwaarden Betaalrekening van januari 2019.

4.3 De Commissie stelt allereerst vast dat zij geen kennis heeft genomen van de voorwaarden zoals die golden ten tijde van het aangaan van de betaalrekening van Consument. De Commissie laat daarom in het midden of op dat moment de bevoegdheid van de Bank, om de kosten van haar producten te mogen wijzigen, opgenomen stond in de voorwaarden. Wel staat vast dat in ieder geval in de Voorwaarden Betaalrekening van 2009 en 2019 de bevoegdheid van de Bank is opgenomen om de kosten te wijzigen van haar producten. Consument heeft er toen niet voor gekozen om de overeenkomst te beëindigen, waarmee de Bank mocht aannemen dat hij deze wijzigingen had aanvaard.

4.4 De Commissie stelt zodoende vast dat de bevoegdheid van de Bank om de kosten voor haar producten te mogen wijzigen volgt uit de Voorwaarden Betaalrekening. Een uitzondering op het gebruik van deze bevoegdheid geldt, indien de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek). Niet is gesteld of gebleken dat de wijziging van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie ook GC nr. 2019-341.

Betekenis van de brief van 1 juli 1994

4.5 Ook is van belang of tussen partijen een afspraak geldt op basis waarvan, in afwijking van de voorwaarden, geen kosten in rekening mogen worden gebracht voor het gebruik van de betaalrekening. Consument heeft aangevoerd dat de Bank in haar brief van 1 juli 1994 heeft toegezegd dat geen kosten in rekening worden gebracht voor het gebruik van de betaalrekening.

4.6 De Commissie merkt op dat de Bank in de brief van 1994 de bewoordingen heeft gebruikt: "*Toch zal de ING Bank slechts in een beperkt aantal gevallen een jaarlijkse bijdrage gaan vragen voor het gebruik van een privérekening. Daarover hoeft u zich echter geen zorgen te maken, want die bijdrage geldt niet voor u. Daarmee willen we onderstrepen hoeveel waarde we hechten aan een intensieve relatie met u. (…) Maar nogmaals, die bijdrage hoeft u niet te betalen. En, zolang er geen verandering komt in uw relatie met* [de Bank]*, blijft dat zo.*"

4.7 De Commissie begrijpt dat Consument door de bewoordingen van de brief van de Bank ervan overtuigd is geraakt dat geen kosten in rekening gebracht zouden worden voor het gebruik van de betaalrekening. Echter, de Bank heeft in de brief aangegeven dat Consument geen kosten hoefde te betalen voor het gebruik van zijn betaalrekening, indien *geen verandering* zou komen in haar relatie met Consument. De veranderingen van de voorwaarden tussen partijen zijn naar het oordeel van de Commissie te beschouwen als een dergelijke wijziging in de relatie tussen de Bank en Consument. Om die reden kan Consument niet op basis van de brief van 1 juli 1994 aanspraak maken op kosteloze voortzetting bij het gebruik van zijn betaalrekening.

Conclusie

4.8 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.