Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0739

(mr.dr. D.C.P.M. Hellegers, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft geklaagd over de buitenlandopslag die door de bank op zijn betaalrekening wordt gehanteerd. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een onredelijk bezwaarlijk of oneerlijk beding. De tariefwijziging is naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en de aanvullende reactie van de bank.

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 niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Daarop zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Voor zover hier relevant, is daarin in artikel 22, lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden het volgende bepaald:

> *"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."*

2.1 De consument is woonachtig in Oostenrijk.

2.2 Op 7 juli 2020 heeft de consument via zijn berichteninbox in de online bankomgeving een bericht van de bank ontvangen. In dat bericht werd het volgende aangekondigd:

> *"Jullie hebben bij ons een En/of Betaalrekening met het rekeningnummer [rekeningnummer] die hoort bij een BasisPakket. Omdat 1 van jullie in het buitenland woont, gaan jullie hiervoor vanaf 1 oktober 2020 € 1,00 per maand extra betalen. We begrijpen dat dit geen leuke boodschap is. Hieronder lees je waarom we dit doen.*
>
> *Waarom een buitenlandtoeslag?*
> *We vinden het belangrijk dat iedereen die een betaalpakket bij ons heeft, evenredig bijdraagt aan de kosten van het pakket. Dit berekenen we op basis van het gemiddeld gebruik van een rekening in Nederland. Voor klanten die in het buitenland wonen, zijn de kosten die wij maken gemiddeld hoger. Dit omdat de controles voor klantmonitoring complexer zijn. Verder zijn de kosten voor ondersteuning van je bankzaken en gebruik van je Betaalrekening hoger. Daarom introduceren we de buitenlandtoeslag.*
>
> *Betaalrekening houden of opzeggen?*
> *We hopen natuurlijk dat je klant bij ons blijft. Maar als je vanwege deze wijziging je Betaalrekening wilt opzeggen, dan kan dat natuurlijk, zonder kosten en zonder opzegtermijn. Opzeggen doe je in Mijn ING. Geen Mijn ING? Kijk dan voor meer informatie op ing.nl/opzeggen.*
>
> *Wil je de rekening houden, dan hoef je niets te doen. Vanaf 1 oktober 2020 wordt de toeslag iedere maand automatisch van je Betaalrekening afgeschreven.*
>
> *Woon je inmiddels weer in Nederland?*
> *Wijzig dan je woonadres. Dan geldt de buitenlandtoeslag namelijk niet voor jou. Een woonadres wijzigen kan in de Mobiel Bankieren App of in Mijn ING. Kijk voor meer informatie over je gegevens wijzigen op ing.nl/gegevenswijzigen.*
>
> *Meer informatie*
> *Op ing.nl/tarieven2020 lees je meer informatie. Hier staat ook het nieuwe totale Kostenoverzicht vanaf 1 oktober 2020."*

De klacht en vordering

2.3 De consument is het oneens met de buitenlandtoeslag die de bank in rekening brengt. Hij is van mening dat de door de bank genoemde redenen om een buitenlandtoeslag in rekening te brengen, in zijn situatie niet van toepassing zijn. Hij is weliswaar officieel gevestigd in Oostenrijk, maar de betaalrekening wordt alleen gebruikt om betalingen in Nederland te verrichten. Voor betalingen in Oostenrijk maakt de consument gebruik van een betaalrekening bij een bank in Oostenrijk.

Ook heeft de consument een Nederlands correspondentieadres, is hij Nederlands belastingplichtig en geniet hij inkomen uit Nederland. De consument heeft al 30 jaar een betaalrekening op hetzelfde woonadres. Feitelijk is er dus geen verschil met iemand die woonachtig is in Nederland. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank de voorwaarden niet mag veranderen als er niets verandert aan de overeenkomst.

Het verweer

2.4 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 over?

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank een buitenlandtoeslag aan de consument in rekening mag brengen. De commissie merkt op dat zij over dit onderwerp reeds meerdere uitspraken heeft gedaan.[1]

3.2 De bank heeft een beroep gedaan op het in overweging 2.1 geciteerde artikel 22, lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden.

3.3 De commissie dient ambtshalve te toetsen of het beding in de algemene voorwaarden waar de bank zich op beroept (artikel 22) een oneerlijk beding betreft als bedoeld in de Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de richtlijn). Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat artikel 22 een dergelijk oneerlijk beding betreft zodat dit artikel op de overeenkomst met de consument van toepassing is.

3.4 Dat betekent dat de bank in beginsel gerechtigd is tariefwijzingen door te voeren. De in dat artikel opgesomde voorbeelden bevatten geen uitputtende lijst van mogelijke momenten waarop tariefwijzigingen kunnen worden doorgevoerd. In beginsel mag de bank er dus voor kiezen de tarieven te wijzigen. Juridisch bestaat op dat uitgangspunt slechts een uitzondering voor zover een tariefwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Van onaanvaardbaarheid is nog geen sprake wanneer ander beleid óók, of zelfs wellicht redelijker zou zijn.[2] Daarbij heeft de bank de consument ruim van tevoren geïnformeerd over de tariefswijziging en hem in staat gesteld de overeenkomst met haar op te zeggen indien hij zich daarin niet kan vinden.

3.5 De bank heeft gesteld dat de kosten voor de betaalrekening zijn berekend op basis van het gemiddelde gebruik van een bankrekening in Nederland. De bank stelt dat haar gemiddelde kosten hoger zijn voor klanten die in het buitenland wonen. Dit geldt onder andere voor klantmonitoring en -onderzoek. De bank heeft gekozen om één tarief te hanteren voor al haar klanten die in het buitenland wonen, omdat zij het belangrijk vindt dat iedereen - die een betaalrekening bij haar heeft - evenredig bijdraagt aan de kosten die gemoeid zijn voor een veilig gebruik van de producten en diensten.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2021-0151 en GC Kifid 2021-0218 beide uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2019-357, 2019-527 en 2020-919.

3.6 De consument heeft gesteld dat er in zijn specifieke geval geen sprake is, dan wel kan zijn van hogere kosten omdat er feitelijk niets is veranderd. Dat de consument in werkelijkheid minder kosten oplevert voor de bank kan zo zijn, maar van de bank hoeft niet te worden verwacht dat zij de prijs op basis van individueel gebruik bepaalt. De commissie acht het in dat verband niet onredelijk dat de bank een toeslag in rekening brengt aan al haar in het buitenland woonachtige klanten. Dat aan buitenlandse klanten in het algemeen hogere kosten voor de bank kleven, is door de consument niet weersproken, zodat die stelling als onweersproken vast staat.

3.7 Dit maakt dat de beslissing tot tariefwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar kan worden geacht. Derhalve wordt als volgt beslist.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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 van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:248 BW lid 2 BW
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.