Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-684
(mr. E.LA. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Lanschot N.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 13 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Omdat Consument niet bereid is om, naast zijn betaalrekening, beleggingsdiensten bij de Bank af te nemen, heeft de Bank zijn betaalrekening beëindigd. Consument is het niet eens met de beëindiging en vordert schadevergoeding omdat hij zijn betalingsverkeer heeft moeten onderbrengen bij een andere bank. De Commissie is van oordeel dat de Bank op grond van de algemene voorwaarden bevoegd is de betaalrekening te beëindigen. Er is geen sprake van verboden koppelverkoop. De algemene voorwaarden zijn niet onredelijk bezwarend en de Bank heeft bij het gebruik van haar beëindigingsbevoegdheid niet in strijd met haar zorgplicht gehandeld. De door Consument bestede tijd geldt niet als schade. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvulling hierop van 8 maart 2019;
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor 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 In 2018 hield Consument een betaalrekening aan bij de Bank (hierna: de betaalrekening). In een brief van 22 mei 2018 heeft de Bank aan Consument gevraagd of hij interesse heeft in beleggen bij de Bank. De Bank kondigde aan dat, als Consument geen beleggingsdiensten zou gaan afnemen bij de Bank, de betaalrekening per 15 november 2018 beëindigd zou worden.

2.2 Na ontvangst van voornoemde brief van 22 mei 2018 heeft Consument geen beleggingsdiensten afgesloten bij de Bank. Hij heeft zijn betalingsverkeer vervolgens ondergebracht bij een andere bank en de Bank heeft de betaalrekening van Consument beëindigd.

2.3 Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Voorwaarden Private Banking van toepassing verklaard. In artikel 4 van de Voorwaarden Private Banking is opgenomen:

*"**Artikel 4. Wanneer eindigt de overeenkomst?***
(…) De overeenkomst eindigt ook wanneer wij dat willen. Wij moeten u dat laten weten in een brief. Die moeten we u sturen minimaal twee maanden voordat de overeenkomst eindigt. (…)"

In artikel 12 van de Voorwaarden Private Banking is opgenomen:

*"**Artikel 12. Wat gebeurt er als een betaalrekening eindigt?***
Een rekening eindigt als u of wij daarvoor kiezen. Wilt u een betaalrekening beëindigen? Dan moet u ons dat één maand van tevoren laten weten in een brief. Besluiten wij om uw betaalrekening te beëindigen? Dan moeten wij u dat twee maanden van tevoren laten weten in een brief. (…)"

2.4 Op het gebruik van de betaalrekening zijn verder de Algemene Voorwaarden F. van Lanschot Bankiers N.V. van toepassing verklaard (ook wel de Algemene Bankvoorwaarden genoemd) (hierna: ABV). In artikel 2 ABV is opgenomen:

*"**Artikel 2. Zorgplicht***
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.
1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. (…)"

Artikel 35 ABV luidt als volgt:

*"**Artikel 35. Opzegging van de relatie***
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.
1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen.

Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.200,-, in verband met elf uur inkomensderving, terwijl Consument voor zijn werkzaamheden een uurtarief van € 200,- hanteert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank schendt haar zorgplicht door aan Consument op te leggen dat hij de afname van zijn betaalrekening combineert met de afname van beleggingsdiensten, wat te beschouwen is als verboden koppelverkoop. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft besloten geen beleggingsdiensten bij de Bank af te nemen, aangezien hij meermaals onderzocht heeft of hij zijn hypothecaire geldlening of zijn vermogen bij de Bank wilde beleggen, maar de uitkomst telkens was dat de Bank te traag en/of te duur was. De Bank heeft hierop zijn betaalrekening beëindigd en Consument heeft zijn betalingen bij een andere bank moeten onderbrengen. Dit heeft veel tijd in beslag genomen: tijd die Consument niet aan zijn onderneming kon besteden en hem dus geld kostte. Consument heeft bovendien met een groter aantal betalingen te maken dan de gemiddelde consument. Een wisseling van bank heeft voor Consument dus veel impact en de Bank heeft geen rekening gehouden met deze omstandigheid.
- De Bank beroept zich voor de beëindiging van de betaalrekening op de Voorwaarden Private Banking en de ABV. De bepalingen waar de Bank zich op beroept zijn echter onredelijk bezwarend in de zin van artikel 6:236 en 6:237 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zodat de Bank daar geen beroep op kan doen.
- Uit recente rechtspraak blijkt dat banken in beginsel het recht hebben de overeenkomst te beëindigen, maar dat zij daar zeer zorgvuldig mee om moeten gaan. Er moet daadwerkelijk een gegronde reden zijn voor beëindiging van de overeenkomst.
- Consument is jarenlang klant van de Bank geweest. Lange tijd was het voor de Bank alleen mogelijk om de betaalrekening op te zeggen als Consument verwijtbaar gehandeld had.

De Bank beroept zich nu op nieuwe voorwaarden en met het opstellen van die nieuwe voorwaarden heeft zij kennelijk voorgesorteerd op de beëindiging van de betaalrekening.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie is de vraag ter beoordeling voorgelegd of de Bank de betaalrekening van Consument onder de gegeven omstandigheden mocht beëindigen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank de betaalrekening mocht beëindigen en licht dit als volgt toe.

Koppelverkoop

4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft omdat zij alleen bereid was de betaalrekening voort te zetten als Consument beleggingsdiensten zou afnemen en dit te beschouwen is als koppelverkoop. Volgens Consument is dit verboden. De Bank heeft betwist dat haar nieuwe beleid als verboden koppelverkoop kwalificeert. De gekoppelde verkoop van sommige producten is weliswaar verboden (zoals krediet-overeenkomsten en verzekeringen in combinatie met bepaalde andere producten), maar dat geldt niet voor de combinatie van een betaalrekening met beleggingsdiensten. Ook is er geen sprake van verboden koppelverkoop in de zin van misbruik van een economische machts-positie, omdat de Bank niet een dergelijke machtspositie heeft.

4.3 Consument heeft hierop gereageerd met de stelling dat het gegeven dat de Bank vijf wettelijke bepalingen kan noemen waarin koppelverkoop verboden is, erop duidt dat er voldoende grond is voor verboden koppelverkoop. Dat de specifieke situatie van Consument niet wettelijk vastgelegd is, betekent volgens Consument niet dat er geen wettelijke grond is.

4.4 De Commissie kan echter alleen toetsen aan geldend Nederlands recht. Er is geen geldende wettelijke bepaling of andere grondslag op basis waarvan de combinatie van betaalrekeningen met beleggingsdiensten door de Bank als verboden koppelverkoop te kwalificeren is. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

De algemene voorwaarden

4.5 De Bank heeft de bancaire relatie met Consument beëindigd met een beroep op artikel 4 en 12 van de Voorwaarden Private Banking en artikel 35 van de ABV (zie 2.3 en 2.4). Consument heeft gesteld dat de desbetreffende bepalingen onredelijk bezwarend zijn in de zin van artikel 6:236 en 6:237 BW en daarom buiten toepassing moeten blijven.

Ter onderbouwing van dit standpunt heeft Consument verwezen naar drie gerechtelijke uitspraken die betrekking hebben op de beëindiging van een bancaire relatie, te weten HR 3 december 1999, NJ 2000,120 (ECLI:NL:HR:1999:AA3821), Rechtbank Amsterdam, 16-10-2013 (ECLI:NL:RBAMS:2013:7065) en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 14-10-2014 (ECLI:NL:GHARL:2014:7868).

4.6 De Bank heeft betwist dat de bepalingen in de algemene voorwaarden waar zij een beroep op doet, onredelijk bezwarend zijn. Hiertoe heeft zij aangedragen dat in de uitspraken die Consument aanhaalt, niet getoetst wordt of de voorwaarden van de Bank onredelijk bezwarend zijn. Die uitspraken bevatten in plaats daarvan een afweging van de omstandigheden van het geval in het kader van de redelijkheid en billijkheid. De omstandigheden die spelen in die uitspraken, spelen volgens de Bank niet in de beëindiging van de betaalrekening van Consument.

4.7 De Commissie onderschrijft dat de uitspraken die Consument aangedragen heeft, om de reden die de Bank noemt niet van toepassing zijn op de vraag of de voorwaarden van de Bank onredelijk bezwarend zijn. Omdat niet gesteld is dat de voorwaarden om een andere reden onredelijk bezwarend zijn en dat verder ook niet gebleken is, wordt dit klachtonderdeel afgewezen. Ook de stelling van Consument dat de Bank met de wijziging van artikel 4 en 12 van de Voorwaarden Private Banking en artikel 35 van de ABV voorgesorteerd heeft op het beëindigen van de bancaire relatie, laat de toepasselijkheid van die bepalingen onverlet.

Zorgplicht – standpunten van partijen

4.8 Aanvankelijk heeft Consument gesteld dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft met verboden koppelverkoop. Gedurende de procedure bij Kifid is aan de orde gekomen of de Bank meer in algemene zin haar zorgplicht geschonden heeft met de beëindiging van de betaalrekening.

4.9 Consument heeft gesteld dat de Bank geen goede reden heeft voor de beëindiging, en bovendien onvoldoende rekening gehouden heeft met de belangen van Consument. De beëindiging heeft namelijk veel impact gehad voor Consument. Hij heeft weliswaar gebruik gemaakt van de overstapservice, maar Consument heeft zelf nog veel instanties moeten aanschrijven om zijn rekeningnummer in hun systemen aan te passen. Hij heeft dit voor de vijf leden van zijn gezin moeten doen. Iedere instantie heeft daar een eigen procedure voor, bij verschillende instanties moest Consument inloggen en bepaalde inloggegevens zijn niet meer geldig nadat gedurende een periode niet ingelogd is, zodat hij nieuwe inloggegevens moest aanvragen.

4.10 De Bank heeft in dit kader vooropgesteld dat zij zich ervan bewust is dat de boodschap dat de betaalrekening beëindigd zou worden, geen leuke boodschap voor Consument zou zijn. Zij betwist echter dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft. Zij heeft aangedragen dat haar belang bij beëindiging van de betaalrekening gelegen is in de in 2013 ingezette strategie van de Bank. De Bank heeft zich gepositioneerd als *wealth manager* en biedt met haar verschillende vormen van beleggingsdienstverlening toegevoegde waarde. Om de producten en diensten voor haar klanten betaalbaar te houden moet de Bank, mede in verband met haar omvang, keuzes maken. Zo heeft zij ervoor gekozen om de algemene bankdiensten zoals betalen en sparen slechts als aanvullende diensten te blijven verlenen, aldus nog steeds de Bank.

4.11 Hier tegenover staat volgens de Bank dat de impact van deze keuze voor Consument in praktische zin overzienbaar is. De Bank heeft aangevoerd dat het in Nederland vrij makkelijk is om een betaalrekening te openen bij een andere Bank, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de overstapservice (als een incassant vervolgens vergeet of weigert om het rekeningnummer van Consument in zijn administratie aan te passen, kan dat de Bank niet verweten worden). Bovendien hield Consument al een betaalrekening bij een andere bank aan, wat de overstap verder vergemakkelijkt.

Zorgplicht – toetsingskader en beoordeling

4.12 Indien de Bank gebruik maakt van een in artikel 35 ABV overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie, moet de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 BW, die meebrengt dat de beëindiging door de Bank op grond van een dergelijke bevoegdheid niet rechtsgeldig is indien gebruikmaking van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929). Bij de binnen dit kader af te wegen belangen speelt onder meer ook een rol de in artikel 2 ABV neergelegde zorgplicht (zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532).

4.13 De Bank heeft haar belang bij beëindiging van de betaalrekening uiteengezet. Ten aanzien van de belangen van Consument staat vast hij zijn bankzaken elders kon onderbrengen, omdat hij al over een betaalrekening bij een andere bank beschikte voordat de Bank de bancaire relatie met hem opzegde. Verder is van belang dat de Bank Consument een redelijke termijn van zes maanden geboden heeft voor zijn beslissing of hij beleggingsdiensten bij de Bank zou gaan afnemen en voor de overstap naar een andere bank. De Commissie begrijpt dat het veel werk kan kosten om de betaalrekening op een bestaande betaalrekening bij een andere bank onder te brengen, maar dat is onvoldoende voor een oordeel dat de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Dat Consument meer betalingen heeft moeten omzetten dan een gemiddelde Consument en naar eigen zeggen elf uur heeft moeten besteden aan de overstap, maakt dit niet anders. De conclusie is dan ook dat de gevolgen voor Consument niet zodanig zijn dat de beëindiging in strijd met de zorgplicht van de Bank is. De Bank mocht de betaalrekening beëindigen en hoeft deze niet te laten herleven.

Schadevergoeding

4.14 Naast de klacht over de beëindiging van de betaalrekening, heeft Consument zich erover beklaagd dat hij door de beëindiging zijn bankzaken elders moest onderbrengen. Hij heeft hier veel tijd aan moeten besteden en vordert daarom schadevergoeding in verband met inkomensderving. Omdat de conclusie van de Commissie is dat de Bank de betaalrekening mocht beëindigen, vormt de beëindiging zelf geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding. Het enkele feit dat Consument tijd besteed heeft aan de overstap naar een andere bank, is eveneens onvoldoende voor het toekennen van een schadevergoeding. Naar vast oordeel van de Commissie geldt dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen (zie de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.