Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-789
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft besloten om - met ingang van 1 januari 2020 - te stoppen met het in behandeling nemen van bankcheques. De reden hiervoor is dat er steeds minder bank-cheques bij de Bank worden aangeboden, waardoor het verwerken ervan steeds duurder wordt. Daarnaast hebben de klanten van de Bank een alternatief, namelijk om bedragen vanuit het buitenland via een buitenlandoverboeking te ontvangen. De Commissie is van oordeel dat het besluit van de Bank niet in strijd is met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Van de Bank kan niet verwacht worden dat zij verlies blijft lijden onder het product. 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;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Op enig moment heeft Consument bij één van de filialen van de Bank geïnformeerd naar wijzigingen in haar beleid in de behandeling van bankcheques.

Gedurende dat gesprek heeft een medewerker van de Bank Consument medegedeeld dat de Bank met ingang van 1 januari 2020 geen bankcheques meer in behandeling zal nemen.

2.3 Op 25 april 2019 heeft Consument per brief een klacht ingediend bij de Bank.

2.4 Op 9 mei 2019 en 13 mei 2019 heeft de Bank per brief gereageerd op de klacht van Consument. In de brieven heeft de Bank onder meer bevestigd dat zij haar beleid omtrent de behandeling van bankcheques zal wijzigen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 5.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De Bank dient haar dienstverlening voor wereldwijd geaccepteerde betaalmiddelen voort te zetten. De Bank heeft vele jaren verdiend aan haar rekeninghouders, maar beweert nu dat het verwerken van bankcheques te duur wordt. Consument heeft zonder bezwaar vele jaren de verwerkingskosten betaald en kan zich niet voorstellen dat deze kosten plotseling te hoog gaan uitvallen. Door het besluit van de Bank om geen bankcheques meer in behandeling te nemen, kan een vriend van Consument uit de Verenigde Staten - voor wie een bankcheque een gebruikelijk betaalmiddel is - niet meer zijn jaarlijkse gift aan Consument doen. Consument wenst zijn vriend niet confronteren met een voor hem ongebruikelijke en onbegrijpelijke maatregel van de Bank.

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 dient te beoordelen of de Bank op onredelijke wijze gebruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid door te besluiten dat zij gaat stoppen met het in behandeling nemen van bankcheques.

4.2 Ter onderbouwing van de beslissing om haar beleid te wijzigen, heeft de Bank aangegeven dat er steeds minder bankcheques bij haar worden aangeboden.

Hierdoor wordt het verwerken van bankcheques voor de Bank steeds duurder. Daarnaast bestaat het alternatief voor de klanten van de Bank om ook bedragen vanuit het buitenland via een buitenlandoverboeking te ontvangen. Hierdoor heeft de Bank ervoor gekozen om haar dienstverlening met betrekking tot bankcheques per 1 januari 2020 te stoppen.

4.3 De Commissie is van oordeel dat het besluit van de Bank om te stoppen met het in behandeling nemen van bankcheques, niet in strijd is met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Van de Bank kan immers niet verwacht worden dat zij verlies blijft lijden op het product. Zie ook GC Kifid nr. 2019-438 (overweging 4.3). Dat Consument jaarlijks bankcheques ontvangt uit de Verenigde Staten van een vriend en hij die vriend niet wil belasten met het gewijzigde beleid van de Bank, zijn omstandigheden die binnen de risicosfeer van Consument liggen.

4.4 De Commissie concludeert dan ook op grond van het voorgaande dat de vordering van Consument niet voor toewijzing in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.