Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0726
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 augustus 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Het (gratis) bunq Free abonnement is door de bank omgezet naar een (betaald) Premium-abonnement. De consument is het hier niet mee eens. De commissie stelt vast dat de bank de schade (te weten het eerste maandbedrag van € 7,99) al aan de consument heeft vergoed. De consument vordert in deze klachtprocedure een vergoeding van € 90,- voor de tijd die het hem heeft gekost om het bedrag van € 7,99 terug te krijgen. De commissie oordeelt dat deze schadepost niet voor vergoeding in aanmerking komt. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

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 hier 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had bij de bank een (gratis) betaalrekening: een bunq Free abonnement. Hierop waren de algemene voorwaarden van de bank van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 1 april 2020 heeft de bank alle gratis abonnementen omgezet naar bunq Premium, een betaalde abonnementsvorm. De eerste drie maanden was het Premium-abonnement nog gratis, daarna wordt elke maand € 7,99 in rekening gebracht.

2.3 Op 1 juli 2020 – dus na die drie maanden – heeft de consument bericht gekregen dat hij een negatief saldo had. Hij heeft contact opgenomen met de bank en daarbij het volgende aangegeven:

"You have just charged me 7.99 out of the blue. This is absolutely outrageous.
I did not subscribe to anything at all, and you have charged me.
Please confirm that you have cancelled this charge immediately."

2.4 Op 2 juli 2020 – na enig e-mailverkeer tussen de consument en de bank – heeft de bank de consument bericht dat zij het bedrag van € 7,99 aan de consument zou vergoeden.

2.5 Op 6 juli 2020 heeft de consument de bank gevraagd om zijn Premium-abonnement te beëindigen. De bank heeft het abonnement daarop beëindigd. Verder heeft de consument een vergoeding gevraagd voor de tijd die hij erin heeft moeten steken om het bedrag van € 7,99 terug te krijgen. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de bank in strijd met de wet heeft gehandeld door het (gratis) bunq Free abonnement om te zetten naar een (betaald) Premium-abonnement. Hij is niet geïnformeerd over deze omzetting en hij heeft hier ook nooit toestemming voor gegeven. De bank heeft dan ook zonder rechtsgrond € 7,99 van zijn rekening afgeschreven. Doordat hij nooit gebruik maakte van de rekening, ontstond er meteen een negatief saldo. Door de handelwijze van de bank had er een schuld kunnen ontstaan met voor hem allerlei mogelijke negatieve gevolgen. Verder heeft het hem (in ieder geval) drie uur gekost om het bedrag van € 7,99 van de bank terug te krijgen. Uitgaande van € 30,- per uur komt hij uit op een bedrag van € 90,-. De consument vordert daarom een schadevergoeding van € 90,-.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank geeft aan dat zij op grond van artikel 50 van de algemene voorwaarden bevoegd was om de abonnementsvormen te wijzigen. De bank heeft haar klanten op 2 april 2020 per e-mail geïnformeerd over de aanstaande veranderingen. De bank heeft haar klanten daarbij de mogelijkheid geboden om indien gewenst per direct de overeenkomst op te zeggen. Door gebruik te blijven maken van de diensten van de bank, gaan de klanten op grond van artikel 50 van de algemene voorwaarden (stilzwijgend) akkoord met de gewijzigde algemene voorwaarden.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt het volgende voorop. De klacht komt voort uit de omzetting van de gratis abonnementsvorm die de bank de consument aanbood naar een betaald Premium-abonnement. Het is de vraag of deze omzetting rechtsgeldig is. Het antwoord op deze vraagt hangt onder meer af van de vraag of het wijzigingsbeding in de algemene voorwaarden de oneerlijkheidstoets[1] kan doorstaan. In de onderhavige klachtprocedure hoeft deze vraag echter niet beantwoord te worden. De bank heeft namelijk de schade (te weten het eerste maandbedrag van € 7,99) aan de consument vergoed en het abonnement is inmiddels beëindigd. De consument heeft daarom geen belang meer bij een uitspraak over de rechts-geldigheid van de omzetting.

3.2 De consument heeft weliswaar een vergoeding van € 90,- gevorderd voor de tijd die het hem heeft gekost om het bedrag van € 7,99 terug te krijgen, maar deze schadepost komt niet voor vergoeding in aanmerking. Het is immers vaste lijn[2] van de commissie dat een vergoeding voor de door een consument bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen: in het maatschappelijk verkeer heeft men het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen.[3]

3.3 Dit betekent dat de vordering van de consument niet toewijsbaar is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

---

[1] Voortvloeiende uit de Richtlijn oneerlijke bedingen (93/13/EEG)
[2] Zie GC Kifid nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118.
[3] Zie GC Kifid nr. 2020-1033 (overweging 3.16).

Bijlage: Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden bunq Personal

9. Kosten

Bekijk alsjeblieft onze prijslijsten voor een volledig overzicht van de kosten van onze diensten. De meest recente versies kun je vinden op www.bunq.com. De tarieven kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Indien je het niet eens bent met een wijziging, kun je de overeenkomst met ons beëindigen. De kosten worden verrekend met het saldo op je facturatierekening.

Het kan voorkomen dat wij kosten maken als gevolg van jouw acties. Bijvoorbeeld: (incasso)kosten omdat je ons te laat/niet betaalt, kosten die gerelateerd zijn aan een beslaglegging op (een deel) van je tegoeden, of kosten die verband houden met een rechtszaak/dispuut waarbij je betrokken bent. Aangezien jij deze kosten hebt veroorzaakt, zullen wij ze aan jou in rekening brengen.

50. Wijzigingen

Sommige situaties verlangen van ons dat wij deze algemene voorwaarden wijzigen. Bijvoorbeeld als we een nieuwe feature introduceren. Wijzigingen worden van kracht 60 dagen nadat zij zijn gepubliceerd. Aanvullingen met betrekking tot nieuwe features, verduidelijkingen en wijzigingen om juridische/wettelijke redenen zijn direct van kracht. Indien je het niet eens bent met de wijzigingen, stop dan met het gebruik van onze diensten en beëindig de overeenkomst (je hebt het recht om de overeenkomst per direct op te zeggen). Door gebruik te blijven maken van onze diensten ga je automatisch akkoord met de gewijzigde algemene voorwaarden.