Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-931
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 augustus 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Product- en tariefwijziging door de Bank. De en/of-betaalrekening van Consumenten is door de Bank omgezet naar een nieuw 'basisbetaalproduct' ('BasisPakket Betalen') waarin de eerste betaalpas onderdeel van het pakket is. Bij dit nieuwe product zijn Consumenten aanvullende kosten verschuldigd aan de Bank voor een 'extra' betaalpas. Consumenten stellen dat het nieuwe basis betaalproduct niet overeenkomt met de bedoeling van de overeenkomst. Een tweede betaalpas is volgens Consumenten nodig om volwaardig gebruik te kunnen maken van de basis en/of-betaalrekening. De Commissie is van oordeel dat de product- en tariefwijziging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consumenten; 4) de dupliek van de Bank en 5) de aanvullende reactie van Consumenten.

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 Consumenten en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten zijn beiden rekeninghouder van een en/of-betaalrekening bij de Bank. In juli 2020 heeft de Bank Consumenten per brief geïnformeerd dat zij per 1 oktober 2020 haar betaalproducten wijzigt naar één betaalpakket voor iedereen, genaamd 'BasisPakket Betalen'. De kosten hiervoor bedragen € 1,70 per maand. De 'eerste betaalrekening' en de 'eerste betaalpas' zijn onderdeel van het nieuwe product. Een 'extra betaalpas' bedraagt aanvullend € 1,40 per maand. Op 16 juli 2020 hebben Consumenten via Whatsapp een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft diezelfde dag via Whatsapp gereageerd op de klacht van Consumenten. Op 26 juli 2020 hebben Consumenten per e-mail de klachtprocedure bij de Bank voortgezet. Op 3 augustus 2020 heeft de Bank per e-mail de klacht van Consumenten afgewezen.

De klacht en vordering

2.2 Consumenten stellen dat de Bank ten onrechte aanvullende kosten in rekening brengt voor de extra betaalpas. Het nieuwe basisbetaalproduct correspondeert niet met de bedoeling van de (oorspronkelijke) overeenkomst tussen Consumenten en de Bank. Consumenten hebben een basis en/of-betaalproduct. Het basisproduct voldoet (zonder extra kosten) niet meer aan de minimale productvoorwaarden om correct en volledig bruikbaar voor Consumenten te zijn. Doordat er slechts één betaalpas verstrekt wordt bij de en/of-betaalrekening, wordt het betaalproduct voor de 'tweede' rekeninghouder incompleet en onbruikbaar. Consumenten zijn echter gelijkwaardige rekeninghouders. Daarnaast kan de Bank niet één basisbetaalproduct hanteren voor zowel een rekening met één rekening-houder als een (en/of-)rekening met twee rekeninghouders. Er is sprake van een wezenlijk en beoogd verschil tussen deze twee soorten rekeningen. Een eigen betaalpas voor beide rekeninghouders is vereist indien zij volwaardig gebruik willen maken van de en/of-betaalrekening. Volgens Consumenten zou daarom standaard twee passen verstrekt moeten worden voor het basistarief van het basisbetaalproduct. Consumenten vorderen een bedrag van € 504,- waarbij zij ervan uitgaan dat zij voor de duur van 30 jaar het BasisPakket Betalen bij de Bank zullen aanhouden onder dezelfde tarieven.

Het verweer

2.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kwestie die tussen partijen speelt

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Bank de bevoegdheid heeft om haar voorwaarden, producten en tarifering te wijzigen. De kwestie tussen partijen ziet in de kern op de vraag of de Bank door de wijziging ten onrechte extra kosten in rekening brengt voor een tweede betaalpas bij de en/of-rekening van Consumenten. De Commissie is van oordeel dat de Bank deze extra kosten in rekening mag brengen voor haar nieuwe basisbetaal-product en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Juridisch kader

3.2 De Commissie stelt voorop dat financieel dienstverleners, zoals de Bank, een bepaalde mate van vrijheid toekomt ten aanzien van de producten die zij aanbiedt. Deze vrijheid mag niet op een wijze worden gebruikt die onaanvaardbaar is op grond van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Bij de beoordeling hiervan past de Commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2018-400 en 2019-341.

Beoordeling van het gewijzigde betaalproduct

3.3 De Commissie stelt vast dat de Bank Consumenten tijdig en schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van de voorgenomen wijziging van hun betaalproduct. Die wijziging houdt in dat de Bank met ingang van 1 oktober 2020 één basisbetaalproduct is gaan hanteren, waarbij voor een tweede pas 'extra' kosten in rekening worden gebracht. De Commissie begrijpt dat juist deze 'extra' kosten Consumenten tegen de borst stuiten, nu zij van mening zijn dat hun en/of-betaalrekening zelf een basisproduct is waarvoor logisch gezien twee betaalpassen nodig zijn.

3.4 De Commissie merkt op dat er in het nieuwe basisbetaalproduct juist door de Bank geen onderscheid is gemaakt tussen rekeningen met één rekeninghouder of met twee rekening-houders. De Bank heeft toegelicht dat zij uitzonderingen aan het opheffen is. Daarbij speelt mee dat de kosten voor de Bank zijn gestegen door onder andere het bestrijden van financiële criminaliteit en nieuwe wet- en regelgeving. De Bank stelt dat aan de verstrekking van twee betaalpassen meer kosten verbonden zijn dan aan de verstrekking van één betaalpas, waardoor het doorberekenen van deze kosten aan haar klanten redelijk is. Consumenten kunnen tegen betaling van de extra, overigens geringe, kosten nog steeds volwaardig gebruik maken van de en/of-betaalrekening. Daarnaast zijn Consumenten niet verplicht om een tweede betaalpas af te nemen voor de en/of-rekening, hoewel kan worden toegegeven dat het gebruik van de rekening zonder die tweede betaalpas beperkt is. De Bank heeft verder erop gewezen dat Consumenten niet verplicht zijn om de wijziging te accepteren, aangezien zij per direct en kosteloos de rekening kunnen opzeggen.

3.5 Gelet op de toelichting van de Bank is de Commissie van oordeel dat het nieuwe basisbetaalproduct en de daarbij behorende tarifering niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hoewel Consumenten hebben verklaard dat zij graag om de hen moverende redenen bij de Bank willen blijven, is dat een vrijwillige keuze, met als consequentie dat ze meer betalen dan Consumenten eigenlijk lief is.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

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 wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Afdeling 4. Rechtsgevolgen van overeenkomsten

Artikel 248

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
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.*

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden ABM AMRO Bank N.V. maart 2017

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 22 – Tarieven en vergoedingen

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. *Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.*
2. *Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.*
3. *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.*

4. *Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.*