Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0065 (mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

Betaalrekening. De consument heeft geklaagd over de buitenlandopslag die de bank op zijn betaalrekening heeft ingevoerd. 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. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn algemene voorwaarden van de bank van toepassing. Daaronder vallen de Algemene Bankvoorwaarden 2017, de Voorwaarden Cliëntrelatie, de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.

2.2 Bij brief van 20 april 2021 is de consument over wijzigingen in de tarieven en voorwaarden van de bank geïnformeerd. In deze brief stond onder andere:

*"**Buitenlandopslag voor uw betaalrekening***
Omdat u woonachtig bent buiten Nederland geldt vanaf 1 juli 2021 een opslag van € 15 per maand boven op de kosten van uw particuliere betaalrekening. Voor klanten die in het buitenland wonen, zijn de kosten die we als bank maken gemiddeld hoger. Een deel van deze kosten brengen we nu in rekening.(…)"

2.3 Vanaf 1 juli 2021 brengt de bank de buitenlandopslag bij de consument in rekening omdat hij grotendeels in Thailand woont en in dat land staat ingeschreven.

2.4 De consument is het niet eens met de kostenverhoging door de buitenlandopslag en heeft daarover geklaagd bij de bank. Het geschil heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de bank de buitenlandopslag onterecht bij hem in rekening brengt omdat hij geen buitenlandse betalingen doet met zijn betaalrekening bij de bank. Hij ervaart de opslag als een middel van de bank om van hem als digibeet en oudere klant af te komen. Enkele jaren geleden heeft de bank hem ook al als klant willen uitschrijven omdat hij in het buitenland woont. Daar is de bank van teruggekomen, maar deze discussie komt nu weer terug. De consument woont deels in Thailand en deels in Nederland. In Utrecht heeft de consument al 40 jaar een pand in bezit waar hij 2 à 4 maanden per jaar verblijft. Zijn bankzaken doet hij vanuit Nederland en de bank correspondeert ook met hem in Nederland. Voor zover de bank extra kosten moet maken voor haar cliënten die in het buitenland wonen, geldt dat niet voor de consument. Het stoort de consument ook dat de bank zijn brieven in eerste instantie niet heeft beantwoord en ook tijdens de procedure bij de commissie niet ingaat op zijn argumenten of doet alsof deze zaak geen voorgeschiedenis heeft. De consument is van mening dat de bank niet zorgvuldig met hem is omgegaan en acht de bank gehouden de buitenlandopslag niet in rekening te brengen en voor zover deze al in rekening is gebracht aan hem terug te betalen.

Het verweer

2.6 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 klacht van de consument gaat over de vraag of de bank een buitenlandopslag van € 15,00 per maand bij hem in rekening mag brengen. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dit mag doen en licht dat als volgt toe.

De bank kan haar voorwaarden en tarieven wijzigen

3.2 Op grond van artikel 13.1 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (VBP) kan de bank haar voorwaarden en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren wijzigen. Als de bank dat doet, moet zij haar klanten minimaal twee maanden van tevoren daarover informeren. Dat de bank dit bij brief van 20 april 2021 tijdig heeft gedaan, staat tussen partijen verder niet ter discussie. De consument is het echter niet eens met de tariefsverhoging door de buitenlandopslag omdat hij van mening is dat deze in zijn situatie niet van toepassing is dan wel niet redelijk en billijk is.

Is sprake van een oneerlijk en/of onredelijk bezwarend beding?

3.3 De commissie dient eerst te beoordelen of artikel 13.1 van de VBP een oneerlijk en/of onredelijk bezwarend is omdat de tariefswijziging daarop is gebaseerd.[1] Wanneer een beding oneerlijk en/of onredelijk bezwarend wordt geacht, is deze vernietigbaar op grond van artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW). Deze regels komen voort uit de Europese Richtlijn over oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de Richtlijn).[2] Op grond van deze Richtlijn is het de bank niet toegestaan om in zijn voorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding. In artikel 3 lid 1 van deze Richtlijn staat dat een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk wordt beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Artikel 4 lid 1 van deze Richtlijn bepaalt dat voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, in aanmerking worden genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

3.4 De Richtlijn bevat een bijlage. Deze bevat een indicatieve en niet uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden aangemerkt die ook wel bekend staat als ‘de blauwe lijst’.

---

[1] Zie ook GC Kifid 2021-1016 (te vinden op www.kifid.nl).
[2] Richtlijn 93/13/EEG.

Uit deze zogeheten blauwe lijst bij de Richtlijn volgt dat een beding dat tot doel of tot gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kan worden aangemerkt. Uit een arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden volgt dat het antwoord op de vraag of het beding ook daadwerkelijk oneerlijk is, ook afhangt van de overige omstandigheden van het geval, waaronder of de voorgenomen wijziging zo spoedig mogelijk aan de consument kenbaar wordt gemaakt, of de consument vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen en of het voor hem daadwerkelijk mogelijk was (en is) om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen en bij een andere aanbieder een overeenkomst te sluiten.[3]

3.5 In artikel 13.1 van de VBP staat dat de bank de voorwaarden en het Informatieblad Betaaldiensten kan wijzigen en aanvullen. Weliswaar worden geen concrete voorbeelden daarvan genoemd in de bepaling, maar is wel bepaald dat de wijziging twee maanden voor ingangsdatum moet worden gecommuniceerd aan de consument, waardoor de consument de mogelijkheid heeft om voordat de wijziging ingaat de overeenkomst op te zeggen. Niet gebleken of aannemelijk geworden is dat het voor de consument niet mogelijk was om binnen deze twee maanden bij een andere bank een betaalrekening te openen. Dit leidt tot de conclusie dat het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen door artikel 13.1 van de VBP niet aanzienlijk ten nadele van de consument wordt verstoord. De commissie is daarom van oordeel dat artikel 13.1 van de VBP niet oneerlijk of onredelijk bezwarend is en dat dit artikel dus tussen partijen van toepassing is. De bank mocht op grond van artikel 13.1 van de VBP haar tarieven wijzigen.

Mocht de bank de buitenlandopslag in rekening brengen?

3.6 Dan komt de commissie nu toe aan de vraag of de feiten en omstandigheden in het geval van de consument er niet toe zou moeten leiden dat de bank de buitenlandopslag niet bij hem in rekening zou mogen brengen.

3.7 Op grond van artikel 6:248 lid 2 BW kan een tussen partijen geldende regel niet van toepassing zijn, als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Uit de stelling van de consument kan worden afgeleid dat hij zich daar op beroept. De consument stelt namelijk dat hij het niet redelijk vindt dat in zijn geval de buitenlandopslag in rekening wordt gebracht omdat hij geen bankzaken met zijn betaalrekening in het buitenland doet en met de bank correspondeert via zijn adres in Nederland. Bij de beoordeling of een geldende regel tussen partijen op grond van artikel 6:248 lid 2 BW buiten toepassing moet worden gelaten, dient de commissie, gelet op het gebruik van het woord ‘onaanvaardbaar’ in dit artikel, echter de nodige terughoudendheid te betrachten. In het licht hiervan merkt de commissie het volgende op.

[3] Hof Arnhem-Leeuwarden van 16 juli 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:5877 (te vinden op www.rechtspraak.nl). Zie ook GC Kifid 2019-894.

3.8 De consument staat niet meer ingeschreven in Nederland. De consument is dus een non-resident klant van de bank en voor de bank geldt dan ook dat sprake is van een non-resident rekening. Het is niet onredelijk van de bank dat zij, zoals zij heeft aangevoerd, de kosten die zij maakt voor de non-resident rekeninghouders verdeelt onder de klanten die het betreft. Hoewel de situatie van de consument op zichzelf anders lijkt dan normaliter het geval zal zijn bij non-resident klanten – omdat de consument zoals gezegd elk jaar enkele maanden in Nederland verblijft en daar een woning aanhoudt via welk adres hij correspondeert met de bank – is de commissie van oordeel dat de tariefwijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid op die grond niet onaanvaardbaar geacht kan worden. De consument is (uiteindelijk) geen andere categorie klant waarvoor de bank andere kosten maakt. De bank heeft toegelicht dat sprake is van stijgende kosten om aan de steeds strenger wordende lokale en internationale wet- en regelgeving te voldoen. Voor non-resident klanten zijn deze kosten gemiddeld hoger en zeker in landen waar de bank niet gevestigd is of geen activiteiten heeft, aldus de bank. De bank heeft aangevoerd dat zij genoodzaakt is om deze hogere kosten nu (deels) aan de non-resident klanten door te berekenen en niet langer aan alle klanten. De hoogte van de buitenlandtoeslag komt de commissie niet zonder meer buitensporig voor. De bank heeft daarnaast beleidsvrijheid bij het bepalen van haar tarieven en tarievenstructuur.

3.9 Verder is niet gesteld of gebleken dat de consument niet een betaalrekening zonder deze kosten bij een andere bank kan afsluiten, waarmee hij ook zijn (Nederlandse) bankzaken kan regelen. Dat het opzeggen van de betaalrekening administratieve handelingen voor hem met zich brengt, leidt eveneens niet tot de conclusie dat het in rekening brengen van de buitenlandopslag naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.10 De commissie concludeert dat de bank de buitenlandopslag van € 15,00 per maand aan de consument in rekening mag brengen. De klacht van de consument daarover is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

De klachtbehandeling door de bank

3.11 De commissie is het wel met de consument eens dat de behandeling van zijn klacht door de bank niet de schoonheidsprijs verdient. Het is op zijn minst bijzonder dat de door de consument verstuurde brief van 2 mei 2021 de bank niet zou hebben bereikt, maar het uitblijven van een (schriftelijke) reactie van de bank nadat de consument bij de bank had gerappelleerd, kan ook niet de bedoeling zijn geweest. De bank heeft zelf ook erkend de gang van zaken tijdens de klachtbehandeling te betreuren en zij heeft de consument daarom terecht daarvoor haar verontschuldigingen aangeboden. De consument heeft echter verder geen (aan de bank toerekenbare) schade geleden.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

13. Wijziging/beëindiging
13.1. Kan de bank de voorwaarden wijzigen?
De bank kan de Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten wijzigen en aanvullen. Als de bank dat doet, laat de bank u dat minimaal twee maanden van tevoren weten. De wijziging en aanvulling gaan voor u gelden tenzij u de betaaldiensten opzegt en het gebruik ervan beëindigt voordat de wijziging ingaat.

Wetsartikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:231
a. algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;
b. gebruiker: degene die algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;
c. wederpartij: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van algemene voorwaarden heeft aanvaard.

Artikel 6:233
Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar
a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of
b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 6:248
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