Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0218
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 december 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING Bank
Datum uitspraak	: 5 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft geklaagd over de buitenlandtoeslag die door ING Bank wordt gehanteerd. De commissie oordeelt dat de bank op basis van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd was het tarief te wijzigen. Die wijziging is naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering van de consument wordt daarom 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 consument; 2) het verweerschrift van ING Bank en 3) de reactie van consument (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak heeft daarmee de vorm van een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Daarop zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Voor zover hier relevant, is daarin in artikel 22, lid 3 het volgende bepaald:

> *"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."*

2.2 Op 7 juli 2020 heeft consument bericht gekregen van ING Bank. In die brief werd het volgende aangekondigd:

"Jullie hebben bij ons een En/of Betaalrekening met het rekeningnummer [rekeningnummer] die hoort bij een BasisPakket. Omdat jullie in het buitenland wonen, gaan jullie hiervoor vanaf 1 oktober 2020 € 1,00 per maand extra betalen. We begrijpen dat dit geen leuke boodschap is. Hieronder lees je waarom we dit doen.

Waarom een buitenlandtoeslag?
We vinden het belangrijk dat iedereen die een betaalpakket bij ons heeft, evenredig bijdraagt aan de kosten van het pakket. Dit berekenen we op basis van het gemiddeld gebruik van een rekening in Nederland. Voor klanten die in het buitenland wonen, zijn de kosten die wij maken gemiddeld hoger. Dit omdat de controles voor klantmonitoring complexer zijn. Verder zijn de kosten voor ondersteuning van je bankzaken en gebruik van je Betaalrekening hoger. Daarom introduceren we de buitenlandtoeslag.

Betaalrekening houden of opzeggen?
We hopen natuurlijk dat je klant bij ons blijft. Maar als je vanwege deze wijziging je Betaalrekening wilt opzeggen, dan kan dat natuurlijk, zonder kosten en zonder opzegtermijn. Opzeggen doe je in Mijn ING. Geen Mijn ING? Kijk dan voor meer informatie op ing.nl/opzeggen.

Wil je de rekening houden, dan hoef je niets te doen. Vanaf 1 oktober 2020 wordt de toeslag iedere maand automatisch van je Betaalrekening afgeschreven.

Woon je inmiddels weer in Nederland?
Wijzig dan je woonadres. Dan geldt de buitenlandtoeslag namelijk niet voor jou. Een woonadres wijzigen kan in de Mobiel Bankieren App of in Mijn ING. Kijk voor meer informatie over je gegevens wijzigen op ing.nl/gegevenswijzigen.

Meer informatie
Op ing.nl/tarieven2020 lees je meer informatie. Hier staat ook het nieuwe totale Kostenoverzicht vanaf 1 oktober 2020."

De klacht en vordering

2.3 Consument is het oneens met de buitenlandtoeslag. Ten eerste is hem niet duidelijk waarom de klantmonitoring complexer zou zijn bij een adres in het buitenland. Daarnaast wordt de rekening nauwelijks gebruikt omdat alle Spaanse voorzieningen betaald worden vanaf een Spaanse rekening. De zogenaamde hogere kosten bestaan niet werkelijk, omdat alle transacties via internet worden verricht.

De enige werkelijke extra kosten die ING Bank heeft, bestaan uit een Europees posttarief dat eens in de vijf jaar – namelijk bij vervanging van de betaalpas – moet worden betaald. Die kosten rechtvaardigen geen toeslag van € 1,- per maand. Consument vordert derhalve dat de buitenlandtoeslag verdwijnt en, voor zover deze in rekening is gebracht, wordt gerestitueerd.

Het verweer

2.4 ING Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of ING Bank een buitenlandtoeslag aan de consument in rekening mag brengen. De commissie merkt op dat zij over dit onderwerp recent een uitspraak heeft gedaan, namelijk Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0151.

3.2 In haar eerdere uitspraak heeft de commissie gewezen op het in deze uitspraak in overweging 2.1 geciteerde artikel 22, lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden. Daaruit volgt dat ING Bank in beginsel gerechtigd is tariefwijzingen door te voeren. De in dat artikel opgesomde voorbeelden bevatten geen uitputtende lijst van mogelijke momenten waarop tariefwijzigingen kunnen worden doorgevoerd. In beginsel mag ING Bank dus kiezen de tarieven te wijzigen. Juridisch bestaat op dat uitgangspunt slechts een uitzondering voor zover een tariefwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Van onaanvaardbaarheid is nog geen sprake wanneer ander beleid óók, of zelfs wellicht redelijker zou zijn. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-357, 2019-527 en 2020-919.

3.3 ING Bank heeft gesteld dat de kosten voor de betaalrekening zijn berekend op basis van het gemiddelde gebruik van een bankrekening in Nederland. De bank stelt dat haar gemiddelde kosten hoger zijn voor klanten die in het buitenland wonen. Dit geldt onder andere voor klantmonitoring en -onderzoek. ING Bank heeft gekozen om één tarief te hanteren voor al haar klanten die in het buitenland wonen, omdat zij het belangrijk vindt dat iedereen - die een betaalrekening bij haar heeft - evenredig bijdraagt aan de kosten die gemoeid zijn voor een veilig gebruik van de producten en diensten.

3.4 De consument heeft gesteld dat de kosten in zijn specifieke geval niet zijn aangetoond. Dat de consument in werkelijkheid minder kosten oplevert voor ING Bank kan zo zijn, maar van ING Bank hoeft niet te worden verwacht dat zij de prijs op basis van individueel gebruik bepaalt. De commissie acht het in dat verband niet onredelijk dat ING Bank een toeslag in rekening brengt aan *al* haar in het buitenland woonachtige klanten.

Dat aan buitenlandse klanten in het algemeen hogere kosten voor ING Bank kleven, is door de consument niet weersproken, zodat die stelling als onweersproken vast staat.

3.5 Dit maakt dat de beslissing tot tariefwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar kan worden geacht. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.