Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-760
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft haar tarieven verhoogd voor niet-digitale dienstverlening. Consument vordert dat zij op de vertrouwde wijze en tegen de daarbij behorende kosten haar bankzaken bij de Bank kan blijven doen. De Commissie is van oordeel dat de Bank bevoegd was tot beëindiging van de dienstverlening en van die bevoegdheid in de gegeven omstandigheden geen gebruik heeft gemaakt dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer van de Bank.

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 bankiert reeds lang bij de Bank. Op de bankrelatie zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Voor zover hier relevant, staat daarin in artikel 22 het volgende opgenomen:

> 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.

2.2 Op 17 januari 2019 heeft de Bank Consument geïnformeerd over aanpassingen in de betaaltarieven en betaalvoorwaarden. De Bank heeft in dat schrijven laten weten dat per 1 april 2019 hogere tarieven zullen worden berekend voor niet-duurzame producten en betaaldiensten. De tarieven zullen per die datum stijgen voor papieren rekening-afschriften en voor het overboeken van via overschrijvingsformulier en acceptgiro's.

2.3 Consument heeft bezwaar gemaakt tegen de tariefverhoging. Zij heeft aangegeven dat zij niet digitaal wenst te bankieren maar haar bankzaken op de vertrouwde, verantwoorde wijze wenst te doen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat zij haar bankzaken op de vertrouwde wijze kan blijven doen en de tariefverhoging ongedaan wordt gemaakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank haar tarieven verhoogd voor niet-digitale dienstverlening. Omdat Consument reeds ruim 52 jaar bankiert bij de Bank is de Bank verplicht tot service. In plaats daarvan heeft de Bank besloten haar winsten te maximaliseren en haar klanten te dwingen tot digitaal bankieren. Consument vordert derhalve dat de tarief-verhoging ongedaan wordt gemaakt.

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 heeft te oordelen over de vraag of de Bank de kosten voor haar dienstverlening ten onrechte heeft verhoogd. De Bank ontleent de bevoegdheid daartoe aan de in overweging 2.1 geciteerde voorwaarden. Uitoefening van een dergelijke bevoegdheid is slechts onrechtmatig wanneer uitoefening daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht, zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

4.2 Dat van een dergelijke onaanvaardbaarheid sprake is, is naar het oordeel van de Commissie niet komen vaststaan. Daarvan zou slechts sprake zijn voor zover de tariefaanpassing Consument onevenredig raakt, op een wijze die in geen verhouding staat tot de voordelen die de Bank bij aanpassing van haar beleid heeft. In dat verband is hier van belang dat de Bank voordelen heeft bij het voornamelijk digitaal verlenen van haar diensten. Dat deze beleidswijziging dat kan worden gekenschetst als ontmoedigend richting digibeten, is voor Consument vervelend, maar is niet om die reden ook onaanvaardbaar. Dat ander beleid wellicht redelijker en sympathieker zou zijn richting haar klanten op leeftijd, die geen gebruik wensen te maken van internet maakt het gewijzigde beleid nog niet onaanvaardbaar. Ten overvloede merkt de Commissie in dat verband op dat de Bank aan Consument heeft aangeboden om Consument wegwijs te maken in het digitale bankieren via een coach. Consument heeft dat aanbod afgewezen. Bij dit alles overweegt de Commissie dat niet is gebleken dat van persoonlijke bijzondere omstandigheden sprake is waardoor Consument van digitaal bankieren geen gebruik kan maken.

4.3 De conclusie is dat de vordering dient te worden afgewezen.

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.