Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0326
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Kosten voor contante storting. De consument klaagt over de kosten die de bank in rekening heeft gebracht voor het storten van contant geld en stelt dat de bank hem niet goed over de kosten heeft geïnformeerd. De commissie is van oordeel dat de bank kosten in rekening mag brengen voor haar dienstverlening en dat zij voldoende informatie beschikbaar heeft gesteld over haar tarieven. De klacht is ongegrond en de vordering 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. Het gaat daarbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus 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 betaalrekening zijn de 'Algemene Bankvoorwaarden 2017' (hierna: 'ABV 2017'), de 'Voorwaarden Cliënt-relatie' (hierna 'VC') en de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren Oktober 2020' (hierna 'Voorwaarden Betaaldiensten') van toepassing.

2.2 De bank heeft op 24 januari 2019 een brief aan de consument verzonden, waarin staat:

*"**Aanpassingen betaaltarieven en -voorwaarden 2019***
Geachte [de consument],

Met ingang van 1 april 2019 veranderen onze betaaltarieven en -voorwaarden. U vindt de wijzigingen op abnamro.nl/tarieven2019. Hieronder leest u welke tariefswijzigingen voor u van toepassing kunnen zijn.
Wijzigingen in betaaltarieven en -voorwaarden
De tariefsverhogingen gelden onder andere voor de volgende producten en betaaldiensten:
• papieren betaalrekeningafschriften ontvangen (dagelijks, wekelijks of tweewekelijks)
• geld overboeken met een overschrijvingsformulier of een acceptgiro
• geld overboeken op kantoor
• contant geld storten
• vervangende betaalpas
(…)
***Bekijk alle wijzigingen op abnamro.nl/tarieven2019**"*

2.3 Op de website van de bank wordt vermeld dat voor het storten van contant geld 0,5% over het te storten bedrag in rekening wordt gebracht. Daarnaast wordt bij geldautomaten van de bank een schermafbeelding getoond waarop de kosten voor het storten van contant geld vermeld worden.

2.4 De consument heeft in juni 2021 een bedrag van € 44.000,- op zijn betaalrekening gestort. Hiervoor is in juli 2021 een bedrag van € 220,- aan kosten van zijn rekening afgeschreven.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt dat de bank hem niet heeft geïnformeerd dat hij moet betalen voor het storten van contant geld. Als hij daarvan op de hoogte was geweest, dan had hij geen geld opgenomen om het later weer terug te storten. Daarnaast heeft hij gesteld dat de geldautomaat drie van zijn pasjes heeft ingeslikt, waardoor hij drie weken heeft moeten wachten om geld op te kunnen nemen. Hierdoor heeft hij schade geleden. Hij vordert een vergoeding van € 310,-, vermeerderd met de wettelijke rente.

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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank kosten in rekening mocht brengen voor het storten van contant geld. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat mocht doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Bij de beoordeling van de vraag moeten de afspraken die de consument en de bank met elkaar hebben gemaakt als uitgangspunt worden genomen. Vast staat dat in artikel 22 van de algemene voorwaarden is opgenomen dat de bank kosten in rekening mag brengen voor haar dienstverlening. In hetzelfde artikel is ook opgenomen dat de bank de consument zoveel als mogelijk informeert over de tarieven die zij in rekening brengt.

3.3 De bank heeft de consument op 24 januari 2019 een brief gestuurd met informatie over de gewijzigde kosten, onder meer voor het storten van contant geld. Ook in het geval de consument deze brief niet zou hebben ontvangen, was deze informatie volgens de gemaakte afspraken ook beschikbaar gesteld op de website van de bank. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat de kosten ook worden weergegeven op haar geld-automaten. Dat de consument ondanks de beschikbare informatie niet op de hoogte was van de kosten die voor het storten van contant geld in rekening worden gebracht, moet daarom voor zijn eigen risico komen.

3.4 De stelling van de consument dat de geldautomaat zijn passen heeft ingeslikt en daardoor schade heeft geleden, is naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd. De consument heeft niet duidelijk gemaakt hoe hij daardoor schade heeft geleden en waarom de bank die schade zou moeten vergoeden.

3.5 Gelet op het voorgaande, oordeelt de commissie dat de bank kosten in rekening mocht brengen voor het storten van de contante gelden. De andere argumenten die de consument heeft aangevoerd kunnen niet tot een andere conclusie leiden. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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.