Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1022
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 december 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over de gewijzigde voorwaarden van de bank met betrekking tot haar spaarrekening. De bank stelt haar verplicht om bij de aangehouden spaarrekening een betaalrekening bij de bank te openen welke zal dienen als tegenrekening. De consument wenst geen betaalrekening bij de bank te openen en meent dat de bank met dit besluit misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid en zij vordert dat de bank afziet van deze eis. De commissie concludeert dat de bank bevoegd is de voorwaarden te wijzigen en dat niet is gebleken dat zij van deze bevoegdheid op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt. De klacht 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 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 partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt al geruime tijd een spaarrekening aan bij de bank met een daaraan gekoppelde spaarpas.

In de op de overeenkomst van toepassing zijnde Spaarvoorwaarden staat:

'***Overige bepalingen***
a. De Direct Kwartaal Sparen rekening is geen betaalrekening.
b. De bank kan deze voorwaarden altijd wijzigen.
De bank informeert u hierover vooraf op een van de volgende manieren:
bekendmaking op abnamro.nl;
een schriftelijk of elektronisch bericht aan u;
een bericht in drie in Nederland algemeen verspreide dagbladen.'

2.2 Op 23 april 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat:

'Vanaf 1 juli 2021 wijzigen de tarieven en voorwaarden van onze particuliere betaal- en spaarrekeningen. (…) In deze brief ziet u de wijzigingen die voor u gelden, en geven we u graag meer uitleg hierbij.

Aanpassingen in betaal- en spaarvoorwaarden
Naast de tarieven veranderen de volgende onderdelen in de betaal- en spaarvoorwaarden per 1 juli 2021:
(…)
• Vanaf 1 juli 2021 het niet meer mogelijk om met een spaarpas contant geld te storten. U kunt nog wel geld storten met uw betaalpas.
• De verplichte tegenrekening van uw spaarrekening moet een betaalrekening zijn bij ABN AMRO. Heeft u nog geen betaalrekening bij ABN AMRO, dan informeren wij u later in het jaar over het openen van een betaalrekening. U hoeft nu dus nog niks te doen.'

2.3 Op 11 mei 2021 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank over het verplicht stellen van een betaalrekening bij de bank als tegenrekening voor haar spaarrekening. Op 7 juni 2021 heeft de bank per brief de klacht van de consument afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden dan wel misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende bevoegdheid door de consument te verplichten een betaalrekening bij de bank te openen als tegenrekening voor haar spaarrekening. De consument heeft elders een betaalrekening. Ze heeft geen betaalrekening bij de bank nodig en wenst deze niet te openen. Aan het hebben van een betaalrekening bij de bank zijn kosten verbonden. Zij wordt hierdoor alleen maar onnodig op de kosten gejaagd. De consument vermoedt dat de bank deze inkomsten wil gebruiken voor extra bonussen aan de directie en de aandeelhouders en de door de bank verschuldigde boete aan het Openbaar Ministerie.

2.5 Verder stelt de consument dat de bank discrimineert door de verdergaande digitalisering. Klanten die gebruik maken van mobiel bankieren worden sneller geholpen dan klanten die gebruik maken van telefonisch contact. De consument voelt zich verder onheus behandeld, omdat de bank geen afspraak heeft willen maken om met haar te spreken over de verplicht gestelde betaalrekening.

2.6 De consument vordert dat de bank de verplichting om bij de spaarrekening een betaal-rekening te openen bij de bank, laat vervallen.

Het verweer

2.7 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

Inleiding

3.1 De commissie stelt vast dat de bank haar Spaarvoorwaarden heeft gewijzigd. De bank ontleend deze bevoegdheid aan het in de voorwaarden opgenomen wijzigingsbeding. Bij brief van 23 april 2021 heeft de bank de consument op de hoogte gesteld van de aanstaande wijziging van de Spaarvoorwaarden. De bank heeft toegelicht dat de wijziging per 1 juli 2021 intreedt voor nieuwe klanten en dat bestaande spaarklanten in de loop van 2022 opnieuw zullen worden benaderd met het uitdrukkelijke verzoek om een betaalrekening te openen dan wel over te stappen naar een andere bank. De bank heeft aangegeven voornemens te zijn om bestaande klanten die weigeren een betaalrekening te openen de mogelijkheid te bieden om eenvoudig en kosteloos hun spaarrekening te sluiten.

3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank – met het verplicht stellen van het openen van een betaalrekening bij de bank als tegenrekening voor een reeds aangehouden spaarrekening – van haar bevoegdheid gebruik heeft gemaakt op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Toelichting bank

3.3 De bank is van mening dat zij de consument tijdig en op juiste wijze heeft geïnformeerd over haar nieuwe beleid en de voorwaarden en verder heeft zij het volgende aangevoerd. In toenemende mate maken klanten gebruik van de mogelijkheden die de voortschrijdende digitalisering biedt en de vraag daarnaar neemt nog steeds toe. De bank is zich ervan bewust dat de ontwikkelingen snel gaan en dat niet al haar klanten digitaal even sterk onderlegd zijn. De bank blijft wel degelijk aandacht besteden aan ook deze klanten en zal al haar klanten behulpzaam blijven om haar dienstverlening zo goed mogelijk te houden.

Zo heeft de bank speciaal voor ouderen de Seniorenlijn en Zorgcoaches beschikbaar die klanten kunnen begeleiden naar Internet Bankieren en/of de ABN AMRO App.

3.4 Aan de besluitvorming is een uitvoerig proces voorafgegaan. Het betalingsverkeer wordt voor de bank steeds duurder en de beveiliging van het betalingsverkeer kost veel (financiële) inspanning. Een deel van deze kosten rekent de bank door aan haar klanten. De bank hanteert verder het uitgangspunt dat haar klanten zelfstandig hun bankzaken moeten kunnen regelen en daarvoor niet noodzakelijk afhankelijk zijn van de bank. Dit geeft de klant meer flexibiliteit en vrijheid. Ook is permanente afhankelijkheid van de bank voor de bank relatief kostbaar. Derhalve geeft de bank er de voorkeur aan dat klanten zelfstandig bankzaken kunnen regelen via internetbankieren, via de Mobiel Bankieren App of door middel van overschrijvingsformulieren. Laatstgenoemde formulieren kunnen per post worden aangeleverd en worden automatisch verwerkt.

3.5 Onder zelfstandig bankieren verstaat de bank ook dat de klant zelfstandig zijn geld moet kunnen overboeken van een spaarrekening van de bank naar een rekening bij een andere bank. Het spaargeld kan de bank alleen verlaten via een betaalrekening en niet rechtstreeks vanaf een spaarrekening. Zodoende is het voor klanten zonder betaalrekening technisch onmogelijk om over hun spaargeld te beschikken zonder tussenkomst van een bank-medewerker. De bank vindt dit niet efficiënt en niet in het belang van de klant. Het aanhouden van een betaalrekening bij een spaarrekening is ook voor de klant een extra bescherming. Op deze manier kan fraude met spaarrekeningen minder gemakkelijk gepleegd worden dan wanneer bedragen met één transactie weg kan worden geboekt.

3.6 De consument beschikt op dit moment over een spaarpas waarmee zij contant geld kan opnemen bij de geldautomaten van Geldmaat. Deze geldautomaten beschikken echter alleen over vastgestelde coupures en zijn daardoor niet in staat hele grote maar zeker ook geen hele kleine bedragen uit te betalen. Daarnaast heeft de bank besloten het gebruik van spaarpassen af te bouwen en op enige termijn te stoppen. Zo zal dus ook deze mogelijkheid in de toekomst niet meer bestaan om over geld te kunnen beschikken dat op de spaar-rekening staat.

Oordeel van de commissie

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank contractueel bevoegd is de voorwaarden te wijzigen, ook staan de door de bank gehanteerde termijnen niet ter discussie. Partijen zijn het niet eens over het antwoord op de vraag of de wijziging in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, zoals neergelegd in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, onaanvaardbaar is. Bij die beoordeling dient de commissie de nodige terughoudendheid te betrachten.

3.8 De bank heeft toegelicht en aannemelijk gemaakt welke belangen hebben meegewogen in de besluitvorming en dat zij de consument tijdig en op juiste wijze heeft geïnformeerd over de aanstaande wijziging. Gelet op hetgeen door de consument naar voren is gebracht en de overige omstandigheden van het geval in relatie tot de hiervoor genoemde maatstaf, is de commissie van oordeel dat niet kan worden geconcludeerd dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.

3.9 Ook is er geen sprake van discriminatie van niet-digitale klanten door de bank. Discriminatie houdt in dat gelijke gevallen ongelijk behandeld worden (zie bijvoorbeeld artikel 1 van de Grondwet). De consument heeft gesteld dat mensen die gebruik maken van de App van de bank sneller geholpen worden dan mensen die telefonisch contact zoeken. De bank heeft toegelicht dat niet-digitale middelen steeds minder gebruikt worden, maar dat zij die blijft aanbieden omdat zij het belangrijk vindt dat ook niet-digitaalvaardige klanten gebruik kunnen maken van bankdiensten. Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van ongelijke behandeling van gelijke gevallen. De bank biedt immers zowel digitale als niet-digitale middelen aan om met de bank de communiceren. Deze middelen zijn niet als gelijke gevallen te beschouwen, waardoor geen sprake is van discriminatie.

3.10 Tot slot heeft de consument zich beklaagd over de afwijzing door de bank van haar verzoek om een afspraak te maken op het kantoor van de bank om te praten over haar klacht. Hoewel de commissie aanmoedigt dat de bank en consument met elkaar in gesprek gaan om klachten onderling op te lossen, is door de consument niet gesteld en is de commissie ook niet gebleken dat de bank hiermee in strijd heeft gehandeld met de verplichtingen die op haar rusten in het kader van klachtbehandeling door de bank.

De commissie houdt daarbij rekening dat sprake is geweest van beperkingen op fysiek contact ter bestrijding van de corona pandemie. Dit klachtonderdeel kan ook niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument.

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.