

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-341 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank die tot voor kort gratis was. Vanaf augustus 2018 heeft de Bank de betaalrekening echter ondergebracht in een betaalpakket (met onder andere een betaalpas) waar kosten aan verbonden zijn. Consument heeft hierover een klacht ingediend. De Bank beroept zich op de algemene voorwaarden. De Commissie stelt vast dat de algemene voorwaarden de bevoegdheid bevatten om de betaalrekening in een pakket onder te brengen en voor het gebruik hiervan kosten in rekening te brengen. Verder zijn de omstandigheden waaronder de wijzigingen doorgevoerd zijn niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie op dupliek van Consument en de reactie hierop van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 februari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2005 heeft Consument met zijn vrouw bij een rechtsvoorganger van de Bank een extra en-/of-rekening aangevraagd (hierna: de betaalrekening), naast de en-/of-rekening die zij op dat moment al afnamen.
- 2.2 Vanaf het moment van afsluiten van de betaalrekening heeft de Bank geen kosten in rekening gebracht voor het gebruik hiervan en Consument heeft geen passen afgenomen. In een brief van 11 mei 2018 van de Bank aan Consument is echter het volgende opgenomen:

U heeft bij ons een En/of Betaalrekening met rekeningnummer [REDACTED] Voor het gebruik hiervan brengen wij u momenteel geen kosten in rekening. Vanaf 1 augustus 2018 gaat dit wel gebeuren. In deze brief leest u hier meer over.

(...)

Wat gaat u betalen?

Uw En/of Betaalrekening wordt onderdeel van het OranjePakket. Dit pakket kost € 1,55 per maand. Bij een En/of Betaalrekening heeft iedere rekeninghouder verplicht een eigen Betaalpas. Voor de tweede Betaalpas betaalt u € 1,00 per maand naast het pakkettarief. Als u nog geen Betaalpas(sen) heeft, dan ontvangt u die automatisch in de eerste week van augustus.

- 2.3 Consument heeft naar aanleiding van de brief van 11 mei 2018 de tenaamstelling van de betaalrekening van een rekening mede op naam van zijn vrouw gewijzigd naar een betaalrekening alleen op zijn naam. De kosten voor de betaalrekening inclusief één pas voor Consument bedragen hierdoor € 1,55 per maand.
- 2.4 Op het gebruik van de betaalrekening zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden En/of Betaalrekening van toepassing verklaard. De relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in een bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert voortzetting van de betaalrekening onder de omstandigheden die tot 1 augustus 2018 golden: zonder kosten en zonder verplichte afname van passen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De Bank heeft Consument in de gelegenheid gesteld aan te tonen dat hij met de Bank afgesproken heeft dat hij de betaalrekening gratis mag afnemen.

Consument heeft de betaalrekening echter telefonisch geopend, dus kan hij niet aantonen dat hij toen afgesproken heeft dat er geen kosten verbonden zijn aan het gebruik van de betaalrekening.

- De betaalrekening is een vaste lastenrekening voor Consument. Hij gebruikt deze rekening voor overboekingen en afschrijvingen en hij heeft hierbij geen passen nodig. Consument is eventueel bereid om kosten te betalen voor het gebruik van de betaalrekening, maar vindt dat de Bank zich weinig flexibel toont door de passen te blijven verplichten (en hier bovendien kosten voor in rekening te brengen). Het alternatief dat de Bank biedt, te weten het opzeggen van de betaalrekening, is voor Consument geen optie.
- Omdat de Bank bij een en/of-rekening twee betaalpassen verplicht stelt, heeft Consument besloten de betaalrekening om te zetten naar een rekening alleen op zijn naam. Consument zou echter liever de en-/of-rekening met zijn vrouw behouden hebben.
- Nu Consument de tenaamstelling van de betaalrekening gewijzigd heeft naar alleen zijn naam, heeft Consument één betaalpas ontvangen. Consument heeft echter uit protest ook deze ene pas geweigerd en teruggezonden naar de Bank. Hij neemt in de praktijk dus geen passen af, hij heeft zelfs nog nooit een pas gebruikt voor de betaalrekening. Hieruit blijkt dat het voor de Bank mogelijk moet zijn om de betaalrekening zonder passen aan te bieden.
- Het omzetten van de en-/of-rekening naar een rekening op naam van Consument is verlopen via een moeizaam traject met medewerkers van de webcare-afdeling van de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Het geschil

- 4.1 Het geschil tussen Consument en de Bank komt in de kern neer op de vraag of de Bank het gebruik van de betaalrekening eenzijdig mocht wijzigen naar de afname van een Oranje-pakket, waar kosten en de afname van een betaalpas aan verbonden zijn.
- 4.2 Voor de beoordeling van deze vraag zal de Commissie eerst vaststellen welke afspraken in de overeenkomst tussen partijen opgenomen zijn, aangezien die afspraken het uitgangspunt vormen. Vervolgens zal worden beoordeeld of het nakomen van die afspraken in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, hierna: BW).

De algemene voorwaarden

- 4.3 Op grond van de relevante bepalingen in de algemene voorwaarden, die in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen zijn, is de Bank bevoegd de tarieven voor het gebruik van de betaalrekening te wijzigen. Verder is in de voorwaarden opgenomen dat de Bank kan bepalen dat een betaalrekening alleen kan worden afgenomen als onderdeel van een betaalpakket. Daarnaast geldt dat bij het gebruik van een en-/of-rekening iedere rekeninghouder een betaalpas afneemt. Tot slot is van belang dat de Bank bevoegd is de algemene voorwaarden te wijzigen, mits zij Consument daarover twee maanden van tevoren informeert. Als Consument de wijziging van de voorwaarden niet accepteert, mag hij de overeenkomst kosteloos opzeggen.
- 4.4 Het is echter de vraag of, in afwijking van deze voorwaarden, tussen partijen een afspraak geldt op basis waarvan geen kosten in rekening gebracht worden voor het gebruik van de betaalrekening. Consument stelt dat hij de betaalrekening destijds telefonisch geopend heeft en dat hij daarom niet kan aantonen dat hij toen afgesproken heeft dat er geen kosten verbonden zouden zijn aan het gebruik van de rekening, maar dat hij toen wel degelijk deze afspraak gemaakt heeft. De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat betaalrekeningen niet telefonisch aangevraagd kunnen worden, maar dat een dergelijke aanvraag schriftelijk verloopt. Consument heeft nog aangedragen dat de rekening lange tijd geleden geopend is en dat het goed mogelijk is dat het toen wel mogelijk was om telefonisch een rekening te openen, maar de Bank heeft het aanvraagformulier overgelegd dat door Consument voor akkoord ondertekend is. Hierin worden de algemene voorwaarden van de Bank van toepassing verklaard. De Commissie gaat daarom uit van de op schrift gestelde overeenkomst en voorwaarden.

Redelijkheid en billijkheid

- 4.5 Nu vaststaat dat de Bank op grond van de voorwaarden bevoegd was de betaalrekening onderdeel van het Oranjepakket te maken met de daarbij behorende betaalpas(sen) en hiervoor kosten in rekening te brengen, komt de Commissie toe aan de vraag of deze wijziging op grond van de omstandigheden van deze casus naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling hiervan past de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe (zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2018-400 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007).
- 4.6 Consument heeft meerdere omstandigheden aangedragen. Zo heeft hij gesteld dat de Bank geen acceptabel alternatief biedt voor het accepteren van de wijzigingen. De Bank biedt slechts aan dat de betaalrekening opgezegd kan worden, maar dat kost te veel moeite.

Omdat er vaste lasten van de betaalrekening worden afgeschreven, zou overstappen naar een andere bank immers betekenen dat Consument alle partijen die bedragen incasseren van de betaalrekening zou moeten aanschrijven om hen te informeren over het nieuwe rekeningnummer. Ten tweede stelt Consument dat hij in verband met de wijzigingen de betaalrekening alleen op zijn naam gezet heeft, maar dat het onhandig is dat zijn vrouw nu geen toegang meer heeft tot de betaalrekening. De derde omstandigheid die Consument aanvoert is dat hij geen pas nodig heeft van de Bank en dat het daarom onredelijk is om een pas verplicht te stellen.

- 4.7 Hier tegenover staat dat de Bank tijdens de zitting naar voren gebracht heeft dat er een proces van harmonisatie plaatsvindt van de producten en diensten bij de Bank. Consument vraagt om een uitzondering voor zijn situatie, maar de Bank is juist uitzonderingen aan het opheffen. Hoewel Consument stelt dat hij tot op heden geen betaalpas gebruikt heeft, brengt een betaalpas bijvoorbeeld ook beveiligingsvoordelen met zich mee. Ook op het gebied van de betaalpas wil de Bank daarom geen uitzondering maken voor Consument.
- 4.8 Voor de Commissie zijn de door Consument genoemde omstandigheden onvoldoende voor een oordeel dat de wijzigingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De Commissie begrijpt dat het veel werk kan kosten om een betaalrekening bij een andere bank onder te brengen, maar dat is onvoldoende voor een oordeel dat de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ten aanzien van de kosten voor de extra betaalpas in geval van een en-/of-rekening (€ 1,- per maand) merkt de Commissie op dat die niet zodanig zijn dat Consument genoodzaakt was de tenaamstelling te wijzigen naar een betaalrekening alleen op zijn naam. Deze wijziging dient dan ook voor zijn rekening en risico te komen. Ook het feit dat Consument tot nu toe geen betaalpas gebruikt heeft, maakt niet dat de Bank niet het recht heeft voortaan een betaalpas bij de betaalrekening te verschaffen.

Webcare

- 4.9 Ten slotte merkt de Commissie ten aanzien van de klacht over de moeizame discussie met de webcare op dat de Bank erkend heeft dat de communicatie niet goed verlopen is en dat zij hiervoor excuses gemaakt heeft. De Commissie is van oordeel dat er op dit punt niet meer van de Bank verwacht kan worden en beschouwt dit klachtonderdeel daarom als afgedaan.

Slotsom

- 4.10 Op basis van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen van de algemene voorwaarden

Voorwaarden Betaalrekening:

- “1.2 ING kan bepalen dat een Betaalrekening alleen kan worden afgenomen als onderdeel van een betaalpakket van ING.”
- “**60 Het Kostenoverzicht**
De kosten van de verschillende producten van ING staan in het Kostenoverzicht. Dit overzicht vindt u op ing.nl.”
- “**66 Voorwaarden**
66.1 ING mag de Voorwaarden Betaalrekening en alle andere voorwaarden die expliciet naar deze voorwaarden verwijzen, wijzigen. Wij verstrekken u de informatie hierover uiterlijk twee maanden van tevoren.
66.2 Als u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw overeenkomst kosteloos en direct opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.”

Algemene Bankvoorwaarden:

- “**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.

(...)

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.”

Voorwaarden En/of Betaalrekening:

- “**2 Betaalpas**
Bij een En/of Betaalrekening ontvangen beide rekeninghouders standaard een Betaalpas. Als de Betaalpas voor uw mederekeninghouder geen deel uitmaakt van uw betaalpakket, dan brengt ING hiervoor naast het pakkettarief kosten in rekening. Meer informatie hierover vindt u in het Kostenoverzicht op ing.nl.”