

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-004 I (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 augustus 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 19 januari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft per 1 oktober 2020 haar betaalpakket en de bijbehorende tarieven aangepast, wat voor de consument een maandelijkse kostenstijging tot gevolg had. De consument heeft gesteld dat deze aanpassing door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank gerechtigd was de tarieven aan te passen, waardoor de klacht van de consument ongegrond is en zijn vorderingen worden 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 hierbij om: 1) de klacht van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De consument maakt naast de gratis betaalpas gebruik van een extra betaalpas en een creditcard. De consument was de bank hiervoor een bedrag van € 2,30 per maand verschuldigd, mede dankzij de 50% korting die hij uit hoofde van een collectieve personeelsregeling (hierna: CPR) ontving. Het bedrag van € 2,30 is als volgt opgebouwd: € 3,40 voor het betaalpakket, 50% korting (dus € 1,70) plus kosten van € 0,60 voor een extra betaalpas.

- 2.2 De consument ontvangt tevens 0,2% huisbankierkorting op de rente van de hypothecaire geldlening die hij bij de bank heeft afgesloten.
- 2.3 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

“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.”

- 2.4 Op 30 juni 2020 heeft de bank de consument per brief als volgt geïnformeerd:

“(…)

Per 1 oktober 2020 gaan we over naar één betaalpakket voor iedereen: het BasisPakket Betalen. Met dit betaalpakket heeft u een betaalrekening, betaalpas en toegang tot online bankieren voor € 1,70 per maand. Heeft of wilt u ook andere betaalproducten, zoals een creditcard of tweede betaalpas? U bepaalt zelf welke betaalproducten u naast het BasisPakket Betalen afneemt. Zo betaalt u alleen voor de producten die u nodig heeft. Met deze aanpassing gelden per 1 oktober 2020 nieuwe tarieven.

(…)

Wijziging voordelen collectieve personeelsregeling

Met de introductie van één betaalpakket, maken we de prijs van het betaalpakket voor iedereen gelijk. Via uw werkgever neemt u deel aan een collectieve personeelsregeling. De 50% korting die u hierdoor heeft op uw betaalpakket vervalt. Voor sparen vervalt het rentevoordeel. Daarom zetten we uw Vermogens Arrangement Spaarrekening per 1 oktober 2020 om in de Vermogens Spaarrekening.

(…)”

- 2.5 De consument kan zich niet verenigen met deze wijziging, die voor hem tot gevolg heeft dat hij met ingang van 1 oktober 2020 een bedrag van € 4,80 per maand aan de bank is verschuldigd, omdat de korting op basis van de CPR is vervallen. De consument heeft daarom een klacht ingediend bij de bank. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument zijn klacht aan het Kifid heeft voor-gelegd.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument heeft gesteld dat de bank ten onrechte de korting uit hoofde van de CPR heeft laten vervallen, waardoor de verhoging van zijn maandelijkse kosten te hoog en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Er is immers sprake van een stijging van 110%. De consument heeft daarom van de bank een financiële tegemoetkoming gevorderd dan wel de mogelijkheid over te stappen naar een andere geldverstrekker zonder verlies van de 0,2% huisbankierkorting op zijn hypothecaire geldlening.

Het verweer van de bank

- 2.7 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

- 3.1 Aan de commissie ligt, kort gezegd, de vraag voor of de bank gerechtigd was haar tariefbeleid aan te passen. De commissie oordeelt dat dit het geval is en licht dit oordeel hieronder nader toe.

Beoordelingskader

- 3.2 De consument heeft gesteld dat de aanpassing van het beleid van en door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)) onaanvaardbaar is. De bank heeft tegen de stellingen van de consument ingebracht dat zij per 1 oktober 2020 is overgegaan naar één overzichtelijk product- en prijsassortiment, waarbij iedere klant van de bank hetzelfde betaalt voor een product of dienst. De bank streeft naar harmonisatie van haar betaalproducten. Door de beleidswijziging is de korting uit hoofde van de CPR komen te vervallen. Conform het nieuwe beleid wordt uitgegaan van een BasisPakket Betalen en elke aanvullende dienst, zoals een creditcard of extra betaalpas, is tegen vergoeding. Kortingen, zoals die van de consument onder de CPR, worden niet meer gegeven. Op grond van artikel 22 van de algemene voorwaarden (zie onder 2.3 van deze uitspraak) mag de bank haar tarieven aanpassen. De kosten voor de bank zijn gestegen, mede vanwege gewijzigde wet- en regelgeving waaraan zij moet voldoen, en de bank investeert doorlopend in de ontwikkeling van nieuwe en betere betaalproducten en -diensten.
- 3.3 De commissie stelt voorop dat financieel dienstverleners, zoals de bank, een bepaalde mate van vrijheid toekomt ten aanzien van de producten die zij aanbiedt. Deze vrijheid mag niet op een wijze worden gebruikt die onaanvaardbaar is op grond van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2018-400 en 2019-341.

Beoordeling

- 3.4 De commissie oordeelt dat het uitgangspunt dient te zijn dat de bank haar tarieven mag wijzigen op basis van artikel 22 van de algemene voorwaarden (zie onder 2.3 van deze uitspraak). In lid 3 van dit artikel is bepaald dat de bank de tarieven mag wijzigen, tenzij voor een vaste periode een vaste vergoeding is afgesproken. Op basis van de door partijen ingebrachte stukken is niet gebleken dat afspraken zijn gemaakt voor een vaste vergoeding over een vaste periode. De bank mocht dus ook de tarieven ten aanzien van het betaalpakket van de consument aanpassen al dan niet door de korting uit hoofde van de CPR te laten vervallen. Hierbij merkt de commissie op dat de bank alle vormen van personeelskorting per 1 oktober 2020 heeft laten vervallen, om de harmonisatie van haar betaalproducten te realiseren. Hierbij is geen onderscheid gemaakt tussen de soorten personeelskorting. Bovendien is het laten vervallen van deze kortingen c.q. het veranderen van de CPR afgestemd met de werkgever van consument. Op grond van lid 2 van artikel 22 van de algemene voorwaarden moet de bank haar klanten tijdig op de hoogte stellen van een dergelijke wijziging. De commissie stelt vast dat de bank de consument en diens werkgever tijdig en schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van de voorgenomen wijziging van het betaalproduct. De bank heeft dus aan deze voorwaarden voldaan.
- 3.5 Zoals hiervoor overwogen, dient het uitgangspunt te zijn dat de bank de tarieven mocht aanpassen, tenzij een en ander in strijd is met de redelijkheid en billijkheid, zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 BW. Gelet op de toelichting van de bank (zie 3.2 van deze uitspraak) en de uitspraak van Geschillencommissie Kifid nr. 2020-931, is de commissie van oordeel dat het nieuwe basisbetaalproduct en de daarbij behorende tarifiering niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hoewel het begrijpelijk is dat de consument liever de lagere kosten verschuldigd is, houdt dit niet in dat de bank in strijd met de algemene voorwaarden of de wet heeft gehandeld. Daarbij komt dat de consument de 0,2% huisbankierkorting op de hypothecaire geldlening heeft behouden. Van de bank kan echter niet worden verwacht dat deze korting nog steeds wordt geboden indien de consument overstapt naar een andere bank.

Conclusie

- 3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.