

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0850 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 oktober 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden van de bank

Samenvatting

Zorgplicht bank. De klacht van de consument is deels niet-behandelbaar omdat het niet ziet op een concreet door de bank verleende dienst waarover aan Kifid een klacht kan worden voorgelegd. Daarnaast bestaat er geen zorgplicht bij de bank om de consument te wijzen op de mogelijkheid om zijn verzekeringen bij 'ABN AMRO Verzekeringen' af te sluiten. Niet gebleken is verder dat de bank is tekortgeschoten bij het uitvoeren van (automatische) incasso's of dat de bank de kosten voor de betaalrekening niet heeft mogen verhogen. Voor zover de klantenservice slecht bereikbaar is geweest, heeft dat niet tot schade geleid. De commissie wijst de vordering af.

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; 4) de repliek van de consument, 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie van consument na dupliek.
- 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank, waarop de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van de bank van toepassing zijn.

- 2.2 De consument heeft vanaf mei 2021 een aantal vragen gesteld aan de bank. De antwoorden van de bank waren voor de consument onbevredigend wat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

- 2.3 De klacht van de consument valt, samengevat, uiteen in vier onderdelen.
1. De consument vindt dat de bank onverantwoord heeft ondernomen (gelet op het bedrag dat zij heeft betaald voor overtreding van de Wet ter voorkoming van witwassen financiering van terrorisme (Wwft) en dat de bank de kosten daarvan onterecht heeft doorberekend aan haar klanten.
 2. De consument vindt dat de bank, als verzekeringsadviseur, hem had moeten informeren dat het mogelijk was om al zijn verzekeringen via de bank te laten lopen, zodat hij had kunnen profiteren van de (premie)voordelen van een verzekeringspakket.
 3. Het klopt volgens de consument niet dat een (automatische) incasso direct wordt uitgevoerd zodra er geld naar zijn betaalrekening wordt overgeboekt. Dat is volgens hem in strijd met de afspraken of voorwaarden die daarvoor gelden.
 4. De consument vindt het onterecht dat voor de betaalrekening verhoogde kosten in rekening worden gebracht. Waarom worden de kosten verhoogd als de positie van de bank minder florissant is en niet verlaagd als de bank winst maakt?
- De consument vordert al met al een bedrag van € 12.300,- als schadevergoeding.

Het verweer

- 2.4 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 De commissie gaat hieronder per onderdeel in op de klachten van de consument.

Klacht 1; Dit klachtonderdeel is niet-behandelbaar

- 3.2 De bank heeft toegelicht dat het Openbaar Ministerie onderzoek heeft gedaan naar de naleving door de bank van haar verplichtingen onder de Wwft tussen 2014 en 2020. De bank heeft daarbij uiteindelijk een transactieaanbod van het Openbaar Ministerie aanvaard. De bank heeft haar excuses aangeboden aan haar klanten. Voor zover de consument daarover klaagt en heeft gesteld dat de bank te weinig heeft gedaan om het met haar klanten goed te maken, merkt de commissie op dat hier geen sprake is van een financiële dienst zoals bedoeld in artikel 1 van het reglement van Kifid¹ waarover geklaagd kan worden.

¹ In deel D van het reglement van Kifid staat toegelicht wat onder financiële dienst wordt verstaan.

De algemene opmerkingen en vragen van de consument over de wijze waarop de bank is omgegaan met het voornoemde onderzoek van het OM en de gevolgen daarvan, zien niet op een concreet door de bank verleende dienst waarover aan Kifid een klacht kan worden voorgelegd en waarbij consument rechtstreeks in zijn belang is geraakt. De klacht van de consument over dit onderdeel is daarmee op grond van het reglement niet behandelbaar en wordt daarom niet (inhoudelijke) beoordeeld door de commissie.

Klacht 2; Geen plicht van de bank om te wijzen op andere verzekeringen

3.3 Hoewel consument anders meent bestaat er geen (zorg)plicht bij de bank om de consument te wijzen op de mogelijkheid om zijn verzekeringen bij 'ABN AMRO Verzekeringen' af te sluiten. Verder blijkt ook niet dat tussen de consument en de bank sprake is van een overeenkomst op grond waarvan de bank gehouden is de consument te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van zijn verzekeringen en dat de bank in strijd met die afspraak heeft gehandeld. Voor zover de consument niet wist dat hij via de bank ook verzekeringen kon afsluiten kan dat in ieder geval niet als een tekortkoming aan de bank worden toegerekend.

Klacht 3; De bank is niet tekortgeschoten bij het uitvoeren van incasso's

3.4 Volgens de consument is het niet correct dat een (automatische) incasso, waarvan de uitvoering in eerste instantie is gepauzeerd vanwege onvoldoende saldo, direct wordt uitgevoerd zodra er weer geld naar de betaalrekening wordt overgeboekt. Dat dit in strijd zou zijn met de afspraken of voorwaarden die daarvoor gelden, is de commissie echter niet gebleken. In artikel 10 van de voorwaarden² wordt toegelicht hoe een incasso werkt en wat gedaan kan worden als een incasso moet worden teruggeboekt of onterecht is uitgevoerd.

Gesteld noch gebleken is dat er tussen de consument en de bank (of met de begunstigde(n)) afspraken zijn gemaakt over de dag (van de maand of andere periodiciteit) waarop de incasso('s) plaatsvindt. Voor zover dergelijke afspraken wel van toepassing zijn, acht de commissie het bovendien niet onbegrijpelijk of onredelijk dat de bank bij onvoldoende saldo (op die dag) de incasso aanhoudt tot het saldo is aangevuld. Dat de bank is tekortgeschoten bij het uitvoeren van (automatische) incasso's op de betaalrekening van de consument of daarbij onrechtmatig zou hebben gehandeld, blijkt niet.

Klacht 4; Kosten van de betaalrekening

3.5 De consument heeft ook geklaagd over de kosten voor de betaalrekening, die volgens de consument onterecht zouden zijn verhoogd. De bank heeft in dat kader toegelicht dat zij haar tarieven op grond van artikel 13 van de voorwaarden³ kan en mag wijzigen.

² De Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van de bank; deels opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

³ De Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van de bank; deels opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Uit dat artikel volgt dat de bank minimaal twee maanden van tevoren over de wijziging informeert en dat deze geldt tenzij de betaaldienst wordt opgezegd voordat de wijziging ingaat. Dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid op onaanvaardbare wijze gebruik zou hebben gemaakt van haar wijzigingsbevoegdheid is de commissie niet gebleken en daartoe is ook onvoldoende gesteld.

Bereikbaarheid klantenservice

3.6 Voor zover de klantenservice van de bank slecht bereikbaar is zoals de consument dat heeft gesteld, verdient dat niet de schoonheidsprijs. De bank heeft aan de consument haar excuses aangeboden voor zover de bank voor hem onvoldoende bereikbaar is geweest. Er is echter niet aangetoond dat de consument daardoor schade heeft geleden. Van de bank mag evenwel verwacht worden dat zij goed bereikbaar is voor haar klanten. Uit de reactie van de bank volgt ook dat zij het intern gaat bespreken en dat het derhalve haar aandacht heeft.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat de klacht van de consument deels niet-behandelbaar is en uit de overige onderdelen geen aansprakelijkheid van de bank volgt voor door de consument vermeende en gestelde schade. Dit betekent dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet-behandelbaar en voor het overige wordt deze afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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 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 Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van de bank

10. Incasso

10.1. Hoe werkt incasso?

Een incasso is een overboeking vanaf uw betaalrekening waarvoor niet uzelf maar de begunstigde (de incassant) de betaalopdracht geeft. Hiervoor moet u de begunstigde eerst toestemming geven via een incassomachtiging. Deze machtiging geldt ook als uw toestemming aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren. U kunt een machtiging intrekken door dit te laten weten aan de begunstigde. Incasso is alleen mogelijk voor betalingen in euro tussen rekeningen bij banken die deelnemen binnen het SEPA-gebied. Op abnamro.nl kunt u hier meer informatie over vinden.

10.2. Kunt u een incasso laten terugboeken?

(...)

10.3. Wat kunt u doen als een incasso wordt uitgevoerd waarvoor u geen machtiging heeft gegeven?

(...)

10.4. Kan uw betaalrekening worden geblokkeerd voor incasso's?

(...)

13. Wijziging/beëindiging

13.1. Kan de bank de voorwaarden wijzigen?

De bank kan de Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten wijzigen en aanvullen. Als de bank dat doet, laat de bank u dat minimaal twee maanden van tevoren weten. De wijziging en aanvulling gaan voor u gelden tenzij u de betaaldiensten opzegt en het gebruik ervan beëindigt voordat de wijziging ingaat.

13.2. Wat geldt voor opzegging van de betaaldiensten?

U kunt wanneer u wilt de betaaldiensten kosteloos opzeggen door dit aan de bank te laten weten. Op de laatste dag van de maand waarin de bank uw opzegging ontvangt, beëindigt de bank de betaaldiensten.