

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0862
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 2 maart 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over beleidswijziging. De bank is overgestapt op een ander administratiesysteem. Deze overstap heeft bepaalde (beleids)wijzigingen tot gevolg. Een van de gevolgen is dat de consumenten worden verplicht om een betaalrekening met internetbankieren af te sluiten als zij gebruik willen blijven maken van het krediet. De consumenten zijn het daar niet mee eens. Zij vinden internetbankieren onveilig en onhandig en zij voelen zich buitengesloten. De commissie is van oordeel dat de bank bij het inrichten van haar dienstverlening een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft. Dit kan anders zijn als zij deze vrijheid gebruikt op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dergelijke omstandigheden is echter niet gebleken. Dat betekent dat de bank de consumenten mag verplichten om een betaalrekening met internetbankieren af te sluiten als zij gebruik willen blijven maken van het krediet. De bank is niet gehouden om de consumenten daarvoor een alternatieve methode aan te bieden. De klacht van de consumenten is ongegrond en de commissie wijst de vorderingen af.

I. De procedure

- I.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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consumenten.
- I.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dat maakt dat de uitspraak niet-bindend is dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Sinds eind februari 2006 beschikken de consumenten over een aflossingsvrij Flexibel Hypotheek Krediet (FHK) (hierna: het krediet) bij de bank, waarvan de maximale kredietruimte € 14.000,- bedraagt. Zij konden geldopnames verrichten door middel van de aan de kredietrekening gekoppelde kredietpas. Het was niet noodzakelijk en/of verplicht om over een bankrekening bij de bank te beschikken. De consumenten beschikken dan ook niet over een betaalrekening bij de bank.

- 2.2 Op 21 april 2020 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd over het feit dat zij medio 2020¹ overgaat op een nieuw/ander administratiesysteem (hierna: het administratiesysteem) om haar leningen te administreren. Deze overgang heeft met betrekking tot het gebruik van het krediet een aantal wijzigingen tot gevolg. Zo is het onder meer voor het beheer, het inzien en het gebruik van het krediet noodzakelijk dat de consumenten over een betaalrekening met bankpas en internetbankieren beschikken. De bank heeft de consumenten laten weten dat het gebruik van de betaalrekening de eerste twee jaar gratis zal zijn. De kredietpas die de consumenten gebruiken om hun saldo te bekijken en geldopnames te kunnen doen, zal komen te vervallen. De bank heeft de consumenten daarom gevraagd om voor 1 juni 2020 een betaalrekening met bankpas en internetbankieren aan te vragen.

- 2.3 Bij brief van 8 januari 2021 heeft de bank de consumenten geschreven dat zij de eerder aangekondigde overgang naar het nieuwe administratiesysteem per 27 februari 2021 zal effectueren en geïnformeerd over de wijzigingen die dat met zich meebrengt. De kredietpas zal per 25 februari 2021 vervallen. Vanaf dat moment kunnen bedragen niet meer rechtstreeks van het krediet worden opgenomen.² Dit moet in de nieuwe situatie altijd via de betaalrekening. Om het krediet te kunnen (blijven) beheren en te (blijven) gebruiken, is het noodzakelijk dat de consumenten beschikken over een aan de kredietrekening gekoppelde betaalrekening bij de bank. In dat verband heeft de bank de consumenten wederom gevraagd een betaalrekening met internetbankieren aan te vragen. Deze betaalrekening zal tot 1 augustus 2022 gratis zijn.

¹ Uit het dossier volgt niet dat de bank medio 2020 is overgestapt op een ander administratiesysteem.

² Klanten konden met de kredietpas geld opnemen via een geldautomaat of pinnen in een winkel.

- 2.4 Op 12 januari 2021 hebben de consumenten een klacht ingediend over de beleidswijziging. Op 2 februari 2021 heeft de bank de consumenten geantwoord dat zij geen aanleiding ziet om het nieuwe beleid te veranderen. Zij legt ook uit waarom zij deze (nieuwe) weg is ingeslagen. Verder heeft de bank te kennen gegeven dat het na 1 januari 2022 niet meer mogelijk is om geld op te nemen van het krediet. Na die datum kan er op het krediet alleen nog worden afgelost. De consumenten konden zich niet verenigen met het standpunt van de bank en hebben op 1 maart 2021 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten zijn het niet eens met de beleidswijziging van de bank en vorderen dat de bank hen toestaat om over het krediet te kunnen beschikken zonder dat zij worden verplicht gebruik te maken van internetbankieren. Zij hebben daartoe aangevoerd dat zij absoluut geen internetrekening willen. Zij vinden dat onveilig en onhandig. De beleidswijziging heeft tot gevolg dat zij worden buitengesloten omdat zij niet willen internetbankieren. Ook is dit niet klantvriendelijk.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank kan worden verplicht om de consumenten, in afwijking van het per 27 februari 2021 gewijzigde beleid, toe te staan het krediet zonder internetbankieren te kunnen beheren en gebruiken. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. Zij licht haar oordeel toe in de navolgende alinea's.

De beleidsvrijheid van de bank

- 3.2 Voorop staat dat de bank een bepaalde mate van vrijheid toekomt om haar beleid te voeren en haar beleid te wijzigen en hoe zij haar dienstverlening inricht. Van deze wijzigingsbevoegdheid mag de bank geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank dient daarbij rekening te houden met alle omstandigheden van het geval. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit artikel bepaalt dat een tussen partijen als gevolg van een overeenkomst geldende regel niet van toepassing is, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

- 3.3 Het gebruik van het woord ‘onaanvaardbaar’ laat zien dat terughoudendheid moet worden betracht bij het op grond van de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid buiten toepassing laten van een regel die tussen partijen is overeengekomen.³ Het voorgaande betekent dat de commissie bij de beoordeling van de beleidsvrijheid van de bank de nodige terughoudendheid toepast.

Waarom heeft de bank haar beleid gewijzigd?

- 3.4 Duidelijk is dat de beleidswijziging het gevolg is van de overgang naar het nieuwe administratiesysteem. De bank heeft desgevraagd laten weten dat de overgang naar een nieuw administratiesysteem aanzienlijke voordelen met zich meebrengt. Zo zijn er voordelen op het gebied van efficiëntie, duurzaamheid en veiligheid. Verder spelen ook de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en de evolutie van de bancaire sector een rol bij de overstap naar het nieuwe administratiesysteem.
- 3.5 Met betrekking tot de efficiëntie heeft de bank toegelicht dat het aantal klanten met soortgelijke kredieten als die van de consumenten sterk is afgenomen en dat dit aantal nog altijd afneemt. Het product FHK wordt door de bank niet meer verstrekt en de bestaande portefeuille wordt steeds kleiner. Het is voor de bank dan ook niet efficiënt om een apart administratiesysteem met kredietpas aan te houden. Het is administratief eenvoudiger en (kosten)efficiënter om de beperkte groep klanten die nog over is administratief onder te brengen in de bestaande (door al haar klanten gebruikte) internetbankieren omgeving, aldus de bank. De bank heeft er daarbij op gewezen dat het overgrote deel van de klanten met een dergelijke kredietrekening al een betaalrekening bij de bank aanhoudt en dat zij ook al gebruik maken van internetbankieren. De consumenten zijn wat dat betreft een uitzondering.
- 3.6 Ten aanzien van de duurzaamheid is door de bank aangevoerd dat zij als gevolg van de wijziging stopt met het verzenden van papieren afschriften. Dit is in lijn met de digitale en duurzaamheidsdoelstellingen van de bank. De papieren afschriften worden niet meer verstrekt omdat alle informatie die hierop is vermeld ook te vinden is in internetbankieren en die omgeving op elk gewenst moment is te raadplegen.
- 3.7 Tot slot heeft de bank ten aanzien van de veiligheid naar voren gebracht dat het opnemen van bedragen van de kredietrekening via internetbankieren veiliger is dan in de oude situatie. Voor overboekingen via internetbankieren wordt gebruik gemaakt van tweestaps-authenticatie. Dit is technisch aanzienlijk veiliger dan in de oude situatie waarbij de consumenten met de kredietpas contant geld konden opnemen of konden pinnen in winkels.

³ Parl. Gesch. Boek 6, blz. 68

3.8 Alle hiervoor genoemde voordelen hebben de bank doen besluiten om naar een ander administratiesysteem over te stappen, aldus de bank. Om klanten zoals de consumenten tegemoet te komen heeft zij aangegeven dat zij de kosten van het betaalpakket in ieder geval tot 1 januari 2022 voor haar rekening neemt. Tot slot heeft de bank te kennen gegeven dat er voor de consumenten (systeemtechnisch) geen alternatieve mogelijkheid is om het krediet te beheren.

Is de beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

3.9 Zoals de commissie in 3.2 heeft overwogen komt de bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid toe en dient zij bij de beoordeling of sprake is van omstandigheden die maken dat de beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, de nodige terughoudendheid te betrachten. Van omstandigheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn, is naar het oordeel van de commissie geen sprake. Zij zal haar oordeel hieronder toelichten.

3.10 In de overwegingen 3.4 tot en met 3.6 is uiteengezet welke belangen de bank had/heeft bij de overgang naar het nieuwe administratiesysteem en de daarmee gepaarde gaande beleidswijziging. Tegenover de voordelen die de bank heeft genoemd, blijven de consumenten vasthouden aan hun standpunt dat internetbankieren onveilig is. De commissie deelt deze mening niet. Hoewel de hiervoor genoemde tweestapsauthenticatie misschien niet 100% onfeilbaar is, kan deze inlogmethode, anders dan de consumenten stellen, wel degelijk als veilig worden beschouwd.⁴

3.11 Hoewel de commissie begrip heeft voor het standpunt van de consumenten, is zij van oordeel dat in dit geval het belang van de bank bij het wijzigen van haar dienstverlening zwaarder weegt dan het belang van de consumenten om alles bij het oude te laten blijven. Dat de consumenten hinder ervaren door de wijziging in de dienstverlening van de bank is duidelijk, maar dat maakt niet dat dit leidt tot omstandigheden die voor de consumenten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Ook de omstandigheid dat ander beleid (in dit geval een alternatieve inlogmethode) eveneens verdedigbaar is maakt niet dat hiervan sprake is.

⁴ Zie onder meer <https://www.betalvereniging.nl/actueel/achtergrondinformatie/in-het-kort/tweestapsverificatie-sca-in-het-kort/> en <https://www.consumentenbond.nl/veilig-internetten/activeer-tweestaps-authenticatie>

Conclusie

3.12 Alle omstandigheden in overweging nemend is de commissie van oordeel dat er geen sprake is van omstandigheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn en dat de bank niet gehouden is om een alternatieve inlogmethode aan te bieden.

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.