

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0369 (mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank

### **Samenvatting**

De bank heeft naar het oordeel van de commissie de consument voldoende geïnformeerd over haar tarieven en de wijzigingen in het administreren van het krediet. De bank kan naar het oordeel van de commissie niet verplicht worden om (kosteloos) papieren rekening-afschriften aan de consument te verstrekken. Niet gebleken is dat de bank disproportionele tarieven hanteert voor het opvragen van papieren bankafschriften. De vordering is afgewezen.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (zoals dat gold tot 1 april 2022) 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 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening, een spaarrekening en een krediet bij de bank.

- 2.2 Op de betaalrekening zijn van toepassing de Voorwaarden BasisPakket Betalen. In het basispakket zit één betaalrekening, één betaalpas en toegang tot online bankieren. De consument heeft voor zijn betaalrekening gekozen om papieren rekeningafschriften te ontvangen en daarvoor worden door de bank apart kosten in rekening gebracht.
- 2.3 Op de spaarrekening zijn van toepassing de voorwaarden Direct Kwartaal Sparen en de Algemene Bankvoorwaarden 2017. Voor de spaarrekening ontvangt de consument geen papieren rekeningafschriften, omdat hij gebruik maakt van internetbankieren.
- 2.4 Het krediet is een zogeheten 'Flexibel Krediet', welke overeenkomst op 25 februari 2006 tot stand is gekomen. Het gaat om een maximale kredietruimte van € 25.000,- en over het opgenomen krediet betaalt de consument een variabele rente.
- 2.5 Bij brief van 8 januari 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over de wijziging van haar administratiesysteem met gevolgen voor het krediet. In deze brief stond onder andere het volgende opgenomen:

**Inzicht via Internet Bankieren**

Vanaf 27 februari kunt u uw lening alleen nog inzien en gebruiken via Internet Bankieren, gekoppeld aan een betaalrekening. Om in te loggen op Internet Bankieren gebruikt u uw betaalpas. Er worden vanaf dat moment geen papieren en digitale maandelijkse afschriften meer verstuurd.

**Kredietpas vervalt per 25 februari**

Bij uw lening gebruikt u nu een kredietpas om bijvoorbeeld uw saldo te kunnen bekijken en om geld op te nemen van uw lening. Deze kredietpas vervalt per 25 februari. U kunt dan alleen geld opnemen via een betaalrekening, met daaraan gekoppelde betaalpas en Internet Bankieren.

**Rekeningnummer van uw lening wordt leningnummer**

Uw lening heeft nu een eigen IBAN-rekeningnummer. Dit rekeningnummer vervalt bij de overstap naar het nieuwe administratiesysteem. Uw lening krijgt dan een eigen leningnummer. U ontvangt dit nieuwe leningnummer half maart van ons, met informatie hoe u het gebruikt.

- 2.6 Bij brief van 2 maart 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over de omzetting naar het andere administratiesysteem. In deze brief stond onder andere het volgende opgenomen:

Zoals we u eerder hebben laten weten, is uw lening 1 maart overgezet naar het nieuwe administratiesysteem. Vanaf nu kunt u uw lening online inzien en gebruiken. Dit is anders dan u gewend bent. We leggen u uit wat er veranderd is en u ontvangt het nieuwe contractnummer van uw lening.

(...)

**Lening gebruiken via Internet Bankieren**

U heeft vanaf nu altijd actueel inzicht in uw lening via Internet Bankieren met de daaraan gekoppelde betaalrekening en betaalpas. We versturen daarom geen papieren en digitale afschriften meer. In Internet Bankieren kunt u via Mijn leningen onder andere in een paar stappen (extra) aflossen en geld opnemen.

(...)

- 2.7 De consument heeft bij de bank verschillende keren verzocht om aan hem papieren bankafschriften van zijn spaarrekening en krediet te verstrekken, maar heeft daar geen reactie op ontvangen. Dit heeft tot deze klacht bij Kifid geleid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument klaagt erover dat hij van de bank geen papieren afschriften meer krijgt van zijn spaarrekening en krediet. Daardoor kan hij niet bijhouden wat zijn spaarsaldo is en hoeveel hij van zijn krediet nog moet terugbetalen. De consument heeft geen internet, geen pc en geen mobiele telefoon. Voor internetbankieren logt hij in bij een pc op een kantoor van de bank. Volgens de consument heeft hij daarbij geen inzicht in zijn krediet omdat dat rekeningnummer is verwijderd. Er zijn ook steeds minder bank-filialen waar de consument terecht kan. De consument kan nergens gratis zijn bank-afschriften van zijn spaarrekening en krediet printen. Het is onaanvaardbaar en in strijd met de zorgplicht van de bank dat hij hierdoor geen inzicht heeft in zijn eigen rekeningen. Met de belangen van de consument wordt geen rekening gehouden. De algemene bankvoorwaarden juli 2017 of het informatieblad 2021 heeft hij nooit ontvangen, zodat de bank daar geen beroep op kan doen. De bank weigert om papieren afschriften te verstrekken. De consument acht de bank gehouden om dat wel te doen.

#### *Het verweer*

- 2.9 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**

#### *Waar gaat het om?*

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om (kosteloos) papieren bankafschriften van zijn spaarrekening en krediet aan de consument te verstrekken.

#### *Voldoende geïnformeerd*

- 3.2 De commissie begrijpt uit de toelichting van de consument dat hij zelf geen computer of mobiele telefoon heeft, maar wel gebruik maakt van internetbankieren van de bank. Hij gaat daarvoor naar een kantoor van de bank waar hij op een daarvoor beschikbaar gestelde computer kan inloggen en zijn rekeninggegevens kan inzien. Volgens de bank kan de consument daarbij rekeningafschriften met zijn naam en adres erop downloaden vanaf 2004. Voor het eenmalig opvragen van een papieren rekeningafschrift brengt de bank € 5,50 in rekening.

Volgens de consument zijn deze kosten disproportioneel en kan de bank ook geen beroep doen op de voorwaarden of het tarievenblad omdat hij deze nooit heeft ontvangen. De commissie is echter van oordeel dat de bank met haar brief van 23 april 2021 de consument voldoende heeft geïnformeerd over de nieuwe tarieven en voorwaarden. Daarin is gewezen op de tarieven voor het opvragen van papieren rekeningafschriften en verwezen naar de website van de bank voor het bekijken van alle (overige) aanpassingen in de voorwaarden. De consument heeft voorts ook niet bestreden dat hij de brieven van 8 januari 2021 en 2 maart 2021 van de bank met betrekking tot de wijzigingen van het krediet, die aan hetzelfde (postbus)adres zijn verzonden, heeft ontvangen. De commissie gaat er dan ook vanuit dat de consument daarover tijdig is geïnformeerd en hij bij vragen contact kon opnemen met de bank. Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank zich niet op haar voorwaarden mag beroepen omdat hij deze nooit heeft ontvangen, heeft hij dat verder niet onderbouwd of aannemelijk gemaakt en is ook niet gebleken dat hij daar, indien gewenst, niet op eenvoudige wijze kennis van had kunnen nemen.

*De bank is bevoegd om haar tarieven te wijzigen.*

3.3 De bank is bevoegd om haar tarieven te wijzigen. Dat volgt onder andere uit artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden<sup>1</sup> die de bank hanteert. Daarbij kan wel de vraag worden gesteld of een tariefwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is<sup>2</sup> en dus niet toegepast zou mogen worden. Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.<sup>3</sup> De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank disproportionele tarieven hanteert voor het opvragen van papieren bankafschriften, zoals door de consument is gesteld. De bank moet, zoals zij heeft toegelicht, daar extra handelingen voor verrichten waaraan kosten zijn verbonden en het is niet onredelijk dat de bank deze kosten aan haar klanten doorberekend. De bank heeft bovendien een bepaalde mate van beleidsvrijheid bij het vaststellen van haar tarieven.

*Gebruik van internetbankieren*

3.4 De commissie is voorts van oordeel dat de bank haar wijziging in het administreren van leningen, waaronder het flexibele krediet van de consument, voldoende heeft gemotiveerd.

---

<sup>1</sup> De Algemene Bankvoorwaarden 2017 (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld, zie [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl), tekst van artikel 22 ABV is opgenomen in de bijlage.

<sup>2</sup> Zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie bijlage voor de wettekst.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2021-0942, 2018-400 en Kifid CvB 2014-005 en 2014-007.

De bank heeft toegelicht dat het aantal klanten met een soortgelijke lening sterk afneemt, dat het product (Flexibel Krediet) niet meer wordt verstrekt en dat het voor een dergelijke kleine groep klanten niet efficiënt is om een apart administratiesysteem met kredietpas aan te houden. Het overgrote deel van de klanten heeft daarnaast een betaalrekening bij de bank, een computer en maakt gebruik van internetbankieren. Volgens de bank is het ook duurzamer om geen papieren afschriften meer te verstrekken en is het veiliger om geld van het flexibele krediet op te nemen door dit in de internetbankieren omgeving, via tweestapsauthenticatie, over te maken naar de betaalrekening. Dat de consument het bij het oude wil laten en papieren afschriften wenst te ontvangen omdat hij geen computer heeft, acht de commissie in dit geval onvoldoende voor een oordeel dat de bank hierbij onredelijk of onzorgvuldig heeft gehandeld. Van belang daarbij is dat de consument wel gebruik maakt van internetbankieren, zij het niet via een eigen computer maar via een computer bij de bank. Dat internetbankieren dusdanig onveilig is dat de bank een alternatief zou moeten aanbieden, acht de commissie onvoldoende onderbouwd. De bank heeft daarbij aangegeven dat voor klanten waarvoor het gebruik van een computer of telefoon niet vanzelfsprekend is, hulp mogelijk is via bijvoorbeeld de seniorenlijn of door de bank aangeboden instructies en cursussen.

#### *Conclusie*

- 3.5 De conclusie is dat de bank de consument voldoende heeft geïnformeerd over haar tarieven en de wijzigingen in het administreren van het krediet. De bank kan naar het oordeel van de commissie niet verplicht worden om (kosteloos) papieren rekening-afschriften aan de consument te verstrekken. Dat betekent dat zijn vordering moet worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*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 regel 7 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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving en de algemene bankvoorwaarden**

### Burgerlijk Wetboek

#### Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

### Algemene Bankvoorwaarden 2017

#### **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.