

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0489
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juli 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 10 juni 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over het gewijzigde beleid van de bank. De bank heeft op enig moment haar dienstverlening gewijzigd ten aanzien van contante geldopnames, waardoor een tarief in rekening wordt gebracht voor contante geldopnames boven € 12.000,- per jaar. Daarnaast is het tarief voor het BasisPakket Betalen gestegen. De consument stelt dat deze wijziging onrechtmatig is. In de eerste plaats omdat de bank op onredelijke gronden heeft besloten kosten bij haar klanten neer te leggen. In de tweede plaats omdat de bank met de beperking voor contante geldopnames inbreuk maakt op zijn eigendomsrecht. De commissie is van oordeel dat het haar niet is gebleken dat het gewijzigde beleid onredelijk of onbillijk is. Ook is het de commissie niet gebleken dat de bank met de tariefswijziging onrechtmatig handelt. Van een inbreuk op het eigendomsrecht van de consument is geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

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 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; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende reactie van de bank.
- I.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.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de AB 2017) van toepassing. De relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Voor zover nodig zal de commissie hiernaar verwijzen.

- 2.2 Op 20 april 2021 heeft de bank per brief aan de consument meegedeeld dat zij vanaf 1 juli 2021 haar tarieven en voorwaarden van particuliere betaal- en spaarrekeningen wijzigt. Het tarief voor het BasisPakket Betalen verandert van € 1,70 per maand naar € 1,95 per maand. Daarnaast gaat de bank kosten in rekening brengen voor het opnemen van contant geld boven € 12.000,- per jaar. De kosten bedragen € 5,- plus een tarief van 0,5% per transactie over het opgenomen bedrag. De consument heeft een klacht ingediend over de tariefswijziging. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument stelt dat de tariefswijziging van de bank onrechtmatig is en voert daartoe de volgende argumenten aan.
 - De motivatie voor het verhogen van de kosten deugt niet. De bank zegt haar producten voortdurend te verbeteren. De voortdurende vernieuwingen op het gebied van digitalisering zijn echter geen verbetering gebleken en hebben geleid tot een sterke toename van fraude. Dat de bank de kosten van de steeds verdergaande digitalisering doorbelast aan haar klanten is onredelijk. Dat geldt temeer nu de digitalisering ertoe leidt dat klanten steeds meer zelf moeten doen.

 - Ook de kosten voor het bestrijden van financiële fraude wentelt de bank ten onrechte af op haar klanten. Deze kosten behoren tot de kosten van de bedrijfsvoering en moet ten laste van de winst worden gebracht of verhaald worden op de fraudeurs.

 - Wat de kostenverhoging voor het opnemen van contant geld betreft, stelt de consument dat de bank daarmee inbreuk maakt op zijn eigendomsrecht. Het eigendomsrecht geeft de eigenaar de exclusieve bevoegdheid om over het recht te beschikken en het recht te gebruiken. Door kosten in te voeren voor het opnemen van contante gelden boven een bepaalde bedrag, beperkt de bank de mogelijkheid om vrijelijk over de hem in eigendom toebehorende contante gelden te beschikken. De kostenverhoging is daarom onrechtmatig.

- 2.4 De consument vordert een verklaring voor recht dat de tariefsverhoging onrechtmatig is.

Het verweer

- 2.5 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

Algemeen

- 3.1 De vraag die ter beoordeling voor ligt is of de tariefswijziging die de bank heeft ingevoerd onrechtmatig is. De commissie komt tot de conclusie dat de bank de tariefswijziging mocht invoeren en licht dat hieronder toe.
- 3.2 De bank beroept zich voor het wijzigen van de tarieven op artikel 22 lid 3 ABV 2017. In dat artikel is een wijzigingsbeding opgenomen dat de bank de bevoegdheid geeft om haar tarieven te wijzigen. In lijn met eerdere uitspraken, oordeelt de commissie dat geen sprake is van een onredelijk bezwarend of oneerlijk beding.¹ Zij komt vervolgens toe aan de vraag of de tariefswijziging op zichzelf onrechtmatig is.

Het beleid van de bank is niet onredelijk en onbillijk

- 3.3 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van haar beleidsvoering en het wijzigen van haar beleid. Die vrijheid kan beperkt worden als de beleidsvoering en/of beleidswijziging in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering en/of beleidswijziging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.4 De bank heeft aangevoerd dat de tariefswijziging niet onaanvaardbaar is. In het algemeen voert de bank aan dat de kosten voor het bestrijden van fraude en witwassen zijn gestegen. Wat contante opnames betreft, geeft de bank aan dat zij veel dubieuze contante geldopnames van boven € 12.000,- ziet. Het onderzoeken van die transacties is volgens de bank arbeidsintensief en zorgt voor hoge kosten. Die kosten wil de bank doorberekenen aan de klanten die veel gebruik maken van contante opnames.

¹ Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0203 en 2022-0225.

Naast gestegen kosten om, onder andere, te voldoen aan de wettelijke verplichting om financiële criminaliteit te bestrijden, is het gebruik van contant geld gedaald. De stijging van de kosten en het gedaalde gebruik van contant geld heeft ertoe geleid dat de kosten per contante geldopname zijn gestegen.

- 3.5 Daarnaast zijn er volgens de bank voldoende digitale betalingsmogelijkheden waarvan gebruik wordt gemaakt door klanten die veel contant geld opnemen. Met de grens van € 1.000,- per maand, beoogt de bank alleen de klanten te raken die excessief gebruik maken van contant geld. De belangen van haar overige klanten worden daarom niet geschaad. De bank heeft verder aangevoerd dat zij haar klanten tijdig heeft geïnformeerd over de tariefswijziging. Indien de consument zich niet kan verenigen met de kosten voor opnemen van contant geld, zal hij een keuze moeten maken tussen bankieren bij de bank en/of bij meerdere banken.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank bij het wijzigen van haar dienstverlening zwaarder weegt dan het belang van de consument om kosteloos contant geld op te nemen. Mede gelet op de alternatieven die er bestaan, kan de bank niet verplicht worden om voor de consument uitzonderingen te maken op het gewijzigde beleid. De commissie begrijpt dat de consument hinder ervaart door de wijziging in de dienstverlening van de bank, maar dat maakt de gewijzigde dienstverlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De commissie overweegt dat ook indien een ander – en wellicht beter beleid – verdedigbaar is, dat niet wil zeggen dat dit beleid dus onaanvaardbaar is.²

Is de tariefswijziging onrechtmatig?

- 3.7 De consument heeft verder gesteld dat de bank met de kosten voor het opnemen van contant geld inbreuk maakt op zijn eigendomsrecht, omdat hij eigenaar is van de tegoeden op zijn rekening en als eigenaar het recht heeft vrijelijk en onvoorwaardelijk te kunnen beschikken over zijn tegoeden. Door kosten in rekening te brengen voor het opnemen van die tegoeden, maakt de bank inbreuk op zijn eigendomsrecht. De tariefswijziging is daarom onrechtmatig, aldus de consument.
- 3.8 De commissie overweegt dat in artikel 6:162 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is opgenomen dat als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

² Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0203, 2022-0225 en 2020-919.

Voor de vraag of de tariefswijziging onrechtmatig is, zal de commissie moeten beoordelen of de tariefswijziging is aan te merken als onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 BW.

- 3.9 De commissie overweegt als volgt. Geld dat wordt gerepresenteerd door munten of bankbiljetten wordt aangeduid als chartaal geld. Geld dat niet in een stoffelijk object is vastgelegd, wordt aangeduid als giraal geld. Van belang is dat chartaal geld en giraal geld juridisch gezien niet dezelfde kwalificatie hebben. Chartaal geld wordt beschouwd als een roerende zaak. Een zaak is een voor menselijke beheersing vatbaar stoffelijk object (artikel 3:2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij giraal geld ligt het anders. Giraal geld is – bij een positief saldo – een vordering van de rekeninghouder op de bank of financiële instelling waar de rekening wordt aangehouden of – bij een negatief saldo – andersom.³ Van een voor de menselijke beheersing vatbaar stoffelijk object is bij giraal geld geen sprake. Op het moment dat de consument chartaal geld op de bank stort, wordt de bank eigenaar van het geld. De consument krijgt op zijn beurt een vordering tot uitbetaling van het geld dat hij heeft gestort. Heeft de consument een negatief saldo op zijn bankrekening, dan is het de bank die een vordering op hem heeft.
- 3.10 Het voorgaande is relevant, omdat alleen zaken object van eigendomsrechten kunnen zijn. Dat volgt uit artikel 5:1 BW. Nu giraal geld geen zaak is, maar een vorderingsrecht, heeft de consument geen eigendomsrecht op het positieve saldo dat de bank op de rekening van de consument geadministreerd heeft. Zoals hiervoor besproken heeft de consument bij een positief saldo op zijn rekening een vordering op de bank, ook wel een verbintenisrechtelijke aanspraak genoemd, ter hoogte van dat saldo. Een inbreuk op het eigendomsrecht van de consument kan daarom niet aan de orde zijn. Van een inbreuk op een recht, als bedoeld in artikel 6:162 BW, is geen sprake. Ook is het de commissie niet gebleken dat de bank door het tarief te wijzigen in strijd handelt met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens het ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt en daarmee onrechtmatig handelt.
- 3.11 Tot slot overweegt de commissie dat voor de verbintenisrechtelijke aanspraak die de consument heeft, artikel 6:140 lid 1 BW van belang is.

³ Zie B. Bierens, *Geld in het vermogensrecht* (Monografieën BW, deel A17, nr. 19), Deventer: Wolters Kluwer 2020; Hoge Raad 26 januari 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ0614, r.o. 3.3.

Daaruit volgt het uitgangspunt dat de bank bij een rekening-courant verhouding, zoals de betaalrekening van de consument bij de bank, het positieve saldo in beginsel ter beschikking van de consument dient te houden, zodat hij daar op een door hem te bepalen wijze en tijdstip over kan beschikken.⁴ Het is de commissie niet gebleken dat de consument niet kan beschikken over het positieve saldo op zijn rekening. Hij kan immers betalingen verrichten en contant geld opnemen. Dat de consument kosten voor de dienstverlening van de bank moet betalen leidt niet tot het oordeel dat hij niet over zijn saldo kan beschikken.

3.12 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

⁴ Zie Hoge Raad 23 maart 2012, ECLI:NL:HR:2012:BV0614, r.o. 3.5; Geschillencommissie Kifid, nr. 2022-0205.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Boek 3 BW

Artikel 2

Zaken zijn de voor menselijke beheersing vatbare stoffelijke objecten.

Boek 5 BW

Artikel 1

- 1 Eigendom is het meest omvattende recht dat een persoon op een zaak kan hebben.
- 2 Het staat de eigenaar met uitsluiting van een ieder vrij van de zaak gebruik te maken, mits dit gebruik niet strijdt met rechten van anderen en de op wettelijke voorschriften en regels van ongeschreven recht gegronde beperkingen daarbij in acht worden genomen.
- 3 De eigenaar van de zaak wordt, behoudens rechten van anderen, eigenaar van de afgescheiden vruchten.

Boek 6 BW

Artikel 140

- 1 Moeten tussen twee partijen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldvorderingen en geldschulden in één rekening worden opgenomen, dan worden zij in de volgorde waarin partijen volgens de voorgaande artikelen van deze afdeling of krachtens hun onderlinge rechtsverhouding tot verrekening bevoegd worden, dadelijk van rechtswege verrekend en is op ieder tijdstip alleen het saldo verschuldigd. Artikel 137 is niet van toepassing.
- 2 De partij die de rekening bijhoudt, sluit deze jaarlijks af en deelt het op dat tijdstip verschuldigde saldo mede aan de wederpartij met opgave van de aan deze nog niet eerder medegedeelde posten waaruit het is samengesteld.
- 3 Indien de wederpartij niet binnen redelijke tijd tegen het ingevolge het vorige lid medegedeelde saldo protesteert, geldt dit als tussen partijen vastgesteld.

- 4 Na vaststelling van het saldo kan ten aanzien van de afzonderlijke posten geen beroep meer worden gedaan op het intreden van verjaring of op het verstrijken van een vervalt termijn. De rechtsvordering tot betaling van het saldo verjaart door verloop van vijf jaren na de dag, volgende op die waarop de rekening is geëindigd en het saldo opeisbaar is geworden.
- 5 Uit de tussen partijen bestaande rechtsverhouding kan anders voortvloeien dan in de vorige leden is bepaald.

Artikel 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.

De 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.