

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0002**

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

|                     |   |
|---------------------|---|
| Klacht ontvangen op | 21 juni 2022  |
| Ingediend door      | De consument  |
| Tegen               | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank         |
| Datum uitspraak     | 2 januari 2023  |
| Aard uitspraak      | Niet-bindend advies   |
| Uitkomst            | Vordering afgewezen   |
| Bijlage             | Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving |

### **Samenvatting**

Tariefsverhoging papieren afschriften. De consument ontvangt wekelijks papieren afschriften van de bank en moet daar sinds kort € 4,- per maand voor betalen. Voor de laatste tariefsverhoging werd € 2,50 in rekening gebracht. De consument heeft zich beklagd over het nieuwe tarief. De bank heeft in reactie hierop toegelicht waarom dit bedrag in rekening gebracht wordt. De commissie is van oordeel dat de tariefsverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### **1. Procedure**

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 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 heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Zij ontvangt wekelijks een papieren rekeningafschrift en maakt geen gebruik van internetbankieren.

Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. Relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 De bank heeft in 2022 de kosten voor het gebruik van wekelijkse papieren afschriften verhoogd van € 2,50 per maand naar € 4,- per maand. De consument heeft zich hierover beklagd bij de bank. De bank heeft hierop een tegemoetkoming van € 15,- aangeboden, maar heeft zich vervolgens niet bereid getoond om de kosten voor wekelijkse afschriften voor de consument structureel te verlagen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.3 De consument vordert verlaging van de kosten voor wekelijkse papieren afschriften, omdat de kosten te hoog worden voor haar budget. Dit terwijl zij wekelijkse afschriften nodig heeft om het overzicht te houden over haar financiën. Van internetbankieren maakt zij geen gebruik omdat zij daar de middelen niet voor heeft, niet omdat zij dat niet wil. De kosten voor de papieren afschriften komen bovenop de kosten die in rekening worden gebracht voor enveloppen en overschrijvingsboekjes. Ook de kosten voor het betaalpakket zijn duurder geworden. Volgens de consument moeten er vast mogelijkheden zijn voor de bank om de kosten niet bij haar en andere klanten te verhalen, zoals bezuinigen op de bonussen of door goedkoper papier te gebruiken. Zij heeft daarbij benadrukt dat zij niet de enige is die niet digitaal werkt en dat de bank een maatschappelijke functie heeft.
- 2.4 De consument vindt het onredelijk dat zij moet opdraaien voor de kosten van het digitale deel van de bank. Die kosten stijgen namelijk, volgens een onderzoek van de Consumentenbond. Verder heeft de consument naar voren gebracht dat zij zich niet aan de indruk kan onttrekken dat de bank een ontmoedigingsbeleid hanteert voor niet-digitale klanten. Dit volgt niet alleen uit de verhoogde kosten, maar ook uit de verbouwing van het lokale bankgebouw. Dat gebouw is sinds die verbouwing niet meer gelijkvloers en er is onvoldoende gelegenheid om bankzaken buiten het gehoor van andere klanten te bespreken.
- 2.5 De consument krijgt eens per week een papieren overzicht dat op een vel papier past. Andere klanten betalen meer met hun pinpas en krijgen dikkere pakken papieren afschriften. Papieren afschriften die eens per maand verstuurd worden, zijn gratis. De consument vindt het niet redelijk dat zij moet betalen voor haar wekelijkse korte afschriften, terwijl andere klanten met meerdere pagina's aan afschriften niet hoeven te betalen.
- 2.6 Tot slot heeft de consument naar voren gebracht dat zij inlevingsvermogen mist bij de bank. Zij is bang dat de door de bank gewenste ontwikkeling betekent dat zij hopeloos vastloopt en ziet aankomen dat zij in de toekomst helemaal niet meer bediend wordt.

## Het verweer

- 2.7 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank € 4,- per maand in rekening mag brengen bij de consument voor het verstrekken van wekelijkse papieren afschriften. De commissie is van oordeel dat de bank dit mag en licht dat als volgt toe.
- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat in artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat het tarief voor de dienstverlening van de bank kan wijzigen. De bank is dus bevoegd om de tarieven te wijzigen, maar het is de vraag of de onderhavige tariefwijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.<sup>1</sup>
- 3.3 De consument heeft naar voren gebracht dat de kosten te hoog worden voor haar (en andere klanten) en dat de bank de kosten vast op een andere manier kan dekken. De consument vindt het niet redelijk dat zij moet betalen voor kosten van het digitale deel van de bank en vermoedt dat de bank een ontmoedigingsbeleid hanteert voor niet-digitale klanten.
- 3.4 Hier staat tegenover dat de bank de redenen voor de tariefsverhoging geduid heeft. Omdat steeds meer mensen digitaal bankieren, wordt er steeds minder gebruik gemaakt van diensten zoals papieren afschriften. De bank heeft benoemd dat er geen sprake is van een ontmoedigingsbeleid. Zij vindt het van belang dat klanten op een niet-digitale manier kunnen blijven bankieren, maar omdat die vorm van bankieren weinig gebruikt wordt, wordt dat duur in verhouding tot digitaal bankieren. Daarbij geldt dat de kosten niet alleen gemaakt worden voor het papier zelf, maar ook voor daarvoor benodigde faciliteiten als personeel, gebouwen en met name de verzendkosten. Ook heeft de bank erop gewezen dat de consument gratis afschriften kan ontvangen als zij voor een maandelijks frequentie kiest, een tweewekelijks papieren afschrift kost € 1,75 per maand.

---

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2022-0369, 2018-400 en Kifid CvB 2014-005 en 2014-007, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

3.5 De commissie heeft begrip voor de situatie van de consument, maar is tegelijkertijd van oordeel dat hetgeen de consument naar voren gebracht heeft en de overige omstandigheden van het geval (de hoogte van de tarieven en de redenen voor verhoging vanuit de bank) er niet toe leiden dat de kostenverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

Deze bijlage bevat bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden en uit het Burgerlijk Wetboek

### **Algemene Bankvoorwaarden**

#### **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.*

*(...)*

*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.*

### **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.*