

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0480**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	22 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam SNS, verder te noemen SNS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Beleidsvrijheid. De consument houdt bij SNS een betaalrekening aan en maakt daarbij gebruik van internetbankieren en de SNS Mobiel Bankieren App. Nadat Turkije en Syrië begin februari 2023 zijn getroffen door een aardbeving, heeft SNS de consument via de SNS Mobiel Bankieren App een bericht gestuurd waarin zij hem aandacht vraagt voor de aardbeving en voor Giro555. De consument vordert dat SNS de SNS Mobiel Bankieren App niet gebruikt voor dergelijke berichtgeving. Hij vindt dat op basis van de toepasselijk algemene voorwaarden en de goede zeden ongepast. De commissie constateert dat SNS beleidsvrijheid heeft en dat het sponsoren van goede doelen onderdeel is van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ook constateert de commissie dat maatschappelijk verantwoord ondernemen aansluit bij de visie van De Nederlandsche Bank. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat het beleid van SNS niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar of in strijd met de goede zeden is. De commissie wijst de vordering af.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 18 april 2023; 3) het verweerschrift van SNS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van SNS.
- 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 en SNS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat er is gebeurd*

2.1 De consument houdt bij SNS een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan en maakt gebruik van internetbankieren en de *SNS Mobiel Bankieren App* van SNS.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Mijn SNS (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.3 In artikel 12.1 van de Voorwaarden staat:

**“(…) Hoe krijg je informatie van ons?**

*Wij kiezen de manier waarop we je informeren. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld:*

- *digitaal: Mijn SNS, e-mail, sns.nl*
- *per post: brief of papieren rekeningafschrift*
- *via de telefoon*

*Je bepaalt zelf welke informatie je van ons krijgt. Log in in Mijn SNS via sns.nl, ga naar ‘MIJN Voorkeuren’ en geef daar aan ons door wat we je wel en niet mogen sturen. Belangrijke serviceberichten krijg je altijd. Daar kun je je niet voor afmelden.*

*We kunnen je verplichten een e-mailadres en (mobiel) telefoonnummer door te geven. Dat e-mailadres en telefoonnummer kunnen we dan gebruiken om contact met je te hebben.”*

2.4 In artikel 12.2 van de Voorwaarden staat:

**“(…) Welke informatie krijg je van ons?**

*Naast je rekeninggegevens zie je in Mijn SNS ook berichten van ons. Bijvoorbeeld informatie over betalen of contant geld opnemen als je op vakantie bent. Verder gebruiken we Mijn SNS om je te informeren. Bijvoorbeeld als de voorwaarden van je rekening wijzigen. Lees daarom altijd je berichten als je inlogt in Mijn SNS. Er kan belangrijke informatie instaan. Je vindt ze bij ‘Berichten’.”*

2.5 Op of kort na 6 februari 2023 heeft SNS de consument het volgende bericht gestuurd:

*“Help slachtoffers aardbeving. Geef nu op Giro555.nl en help de slachtoffers van de aardbeving in Turkije en Syrië.”*

2.6 Op 14 februari 2023 heeft SNS de consument met betrekking tot een klacht die hij bij SNS had ingediend een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(…) Bedankt voor uw klacht van 11 februari 2023. U vindt het werven in onze app voor derdenpartijen, in dit geval giro 555, volstrekt ongepast en precedent scheppend. (...)*

***Uw Klacht***

*U geeft aan dat De Volksbank zich moet bezighouden met bankieren en niet met maatschappelijk pseudo-profileren. U wilt dat wij in de app stoppen met adverteren.*

***Onze reactie op uw klacht***

*We kunnen niet tegemoet komen aan uw verzoek.*

*Deze manier van adverteren gebruiken wij grotendeels voor belangrijke berichten en waarschuwingen met betrekking tot bankieren. Soms gebruiken wij onze app om extra aandacht te vragen voor samenwerkende hulporganisaties zoals Giro 555. Dit doen wij voornamelijk voor rampen in deze omvang. “Beter voor elkaar” is het beleid van SNS. Ook op lokaal gebied zijn er het hele jaar door verschillende samenwerkingen om van waarde te kunnen zijn voor de hele maatschappij. (...)*

2.7 Op 30 maart 2023 heeft SNS de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(...) U bent het niet eens met het antwoord dat u eerder van ons kreeg en u vraagt ons uw klacht nogmaals te beoordelen. Graag reageer ik op uw klacht.*

#### **Feiten en omstandigheden**

*U maakt gebruik van de SNS Mobiel Bankieren app. (...)*

#### **Algemene voorwaarden Mijn SNS**

*In de algemene voorwaarden Mijn SNS is opgenomen dat wij u kunnen informeren middels berichten in de SNS Mobiel Bankieren app. (...)*

#### **Ons standpunt**

*Op dit moment kan SNS niet voldoen aan uw verzoek. Via de SNS mobiel Bankieren app probeert SNS u op de hoogte te houden van belangrijke berichten en waarschuwingen met betrekking tot bankieren. Soms gebruikt SNS de SNS Mobiel Bankieren app om extra aandacht te vragen voor samenwerkende hulporganisaties, zoals Giro555. Dit doen wij voornamelijk bij rampen van grote omvang.*

*(...) Op dit moment kunt u dit niet aanpassen in uw voorkeuren. Wij hebben de afdeling geïnformeerd en hopen dat u dit in de toekomst wel kunt aanpassen in uw voorkeuren. (...)*

2.8 Op 1 april 2023 heeft de consument SNS in reactie op haar e-mail van 30 maart 2023 een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Voor mij is Giro 555, en de door u gedane reclame campagne, de aanleiding en niet de essentie. Mijn hoofdklacht is namelijk dat u, als nota bene genationaliseerde systeembank, geen reclame moet gaan maken voor derden (tenzij u dat heel duidelijk afspreekt tevoren met de consument).*

*(...) In uw reactie geeft u aan dat u reclame voor derden mag maken op basis van artikel 12.2 van de toepasselijke voorwaarden. Mijns inziens verwacht u hier informatie en reclame met elkaar. In desbetreffende artikel 12.2 zie ik nergens staan dat u reclame mag zenden naar mij voor derde. (...) Ook heb ik nimmer expliciet toestemming gegeven voor deze reclame campagnes. (...)*

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consument*

2.10 De consument vordert – zo begrijpt de commissie – dat SNS stopt met het gebruiken van de SNS Mobiel Bankieren App voor berichtgeving over Giro555 en dat SNS deze uitsluitend gebruikt voor informatie over bankzaken.

- 2.11 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat het op basis van de Voorwaarden, maar ook op basis van de goede zeden, ongepast is dat SNS in de *SNS Mobiel Bankieren App* reclame maakt voor Giro555. Het belang van de consument daarbij is een betere maatschappij. Daarin worden taken en verantwoordelijkheden van systeembanken opgevolgd en duidelijk door de overheid en SNS benoemd. Ook worden mensen daarin beschermd tegen misstanden.

#### *Het verweer van SNS*

- 2.12 SNS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar deze zaak over gaat*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of het bericht waarin SNS via de *SNS Mobiel Bankieren App* aan de consument aandacht heeft gevraagd voor de aardbeving in Turkije en Syrië en voor Giro555, ongepast was. De commissie beantwoordt die vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

#### *SNS heeft een ruime mate van beleidsvrijheid*

- 3.2 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken stelt de commissie voorop dat SNS een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening.<sup>1</sup> Die vrijheid vindt haar begrenzing daar waar de uitoefening van het beleid jegens de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.<sup>2</sup> Gelet op de aard van dat wetsartikel is de commissie terughoudend bij haar beoordeling of het beleid van SNS naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bewijslast hiervoor rust op de consument.

#### *Het bericht over de aardbeving in Turkije en Syrië was niet ongepast*

- 3.3 De commissie begrijpt dat de consument graag ziet dat SNS haar beleid voor het versturen van berichten aanpast. Voor die aanpassing bestaat naar het oordeel van de commissie echter geen rechtvaardiging. SNS heeft toegelicht dat het niet haar intentie is om de berichtgeving voor *commerciële* doeleinden te gebruiken en dat zij de *SNS Mobiel Bankieren App* soms gebruikt om extra aandacht te vragen voor samenwerkende hulporganisaties, zoals Giro555. SNS heeft aangevoerd dat zij dat voornamelijk doet bij rampen van grote omvang.

---

<sup>1</sup> Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-985, 2023-0049, 2023-0132 en 2023-0150.

<sup>2</sup> Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Dat beleid is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Sponsoring van goede doelen is een onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen, en maatschappelijk verantwoord ondernemen sluit aan bij de visie van De Nederlandsche Bank.<sup>3</sup> Naar het oordeel van de commissie staat daarmee ook vast dat het beleid van SNS niet in strijd is met de goede zeden.

- 3.4 Bij het voorgaande is ook van belang dat het de consument vrij staat om over te stappen naar een bank die wel het beleid hanteert dat hij wenst.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.5 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen SNS, die bedrijfsmatig handelt en de consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De bedingen die voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant zijn, te weten de artikelen 12.1 en 12.2 van de Voorwaarden, hiervoor weergegeven onder respectievelijk 2.3 en 2.4, heeft de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

#### *Conclusie*

- 3.6 De conclusie is dat het bericht waarin SNS via de *SNS Mobiel Bankieren App* aan de consument aandacht heeft gevraagd voor de aardbeving in Turkije en Syrië en voor Giro555, niet ongepast is. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. 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 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 twee 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).*

---

<sup>3</sup> De Nederlandsche Bank N.V., *MVO-visie 2019-2025*, p. 2. Bron: [https://www.dnb.nl/media/eksloqz5/mvo\\_visie\\_dnb\\_2020.pdf](https://www.dnb.nl/media/eksloqz5/mvo_visie_dnb_2020.pdf), geraadpleegd op 14 juni 2023.



**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

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

## **Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 6:248 BW**

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.