

1. SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Als u de tarievenlijst van de Bank op uw computer opent, verschijnt de lijst van augustus 2022. Hier staat een tarief van 25 euro per lijn vermeld voor het transfereren van effecten. U heeft in januari 2023 effecten getransfereerd en er werd een tarief van 75 euro per lijn aangerekend. U transfereerde in totaal 8 lijnen. De tarieven werden ondertussen blijkbaar gewijzigd. U vraagt zich af hoe u dit kon weten.

Volgens de bank werden de tarieven gewijzigd in oktober 2022 en zou u hierover een mail ontvangen hebben. U vraagt zich af of u verplicht bent om iedere mail te bewaren en de inhoud ervan te onthouden. U vindt dat u zich moet kunnen baseren op de gegevens die beschikbaar zijn op de website van de bank.

U vraagt zich af of u recht heeft op een compensatie.

2. STANDPUNT VAN DE BANK

Sinds 26 oktober 2022 zijn de tarieven van de Bank inderdaad aangepast. Daarbij zat ook de transferkost die wijzigde naar 75 euro per effect. De bank heeft haar klanten hiervan een maand op voorhand op de hoogte gebracht. Het zou kunnen dat de browser, het programma waarmee op het internet gesurft wordt, nog teruggrijpt naar een oud bestand. Het kan een oplossing zijn om de cookies en tijdelijke internetbestanden van de browser te wissen.

3. HET ADVIES VAN OMBUDSFIN

Ombudsfin begrijpt dat u zich vragen stelt bij die extreme hoge stijging van de transferkosten van uw effecten.

Artikel VI.83, 2° WER voorziet het volgende:

“In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken:

2° In overeenkomsten van onbepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zonder dat de consument in al deze gevallen het recht heeft om vooraleer de nieuwe prijs of de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen en hem daartoe een redelijke termijn wordt gelaten.”

Op basis van deze bepaling is het aan de Bank toegelaten om eenzijdig haar tarieven te wijzigen op voorwaarde dat de consument het recht heeft om de overeenkomst zonder kosten te beëindigen voorafgaand aan het van kracht worden van de nieuwe tarieven en hem daartoe een redelijke termijn wordt gelaten. Dit is een commerciële beslissing en Ombudsfin kan zich hier niet inmengen.

De Bank heeft u reeds geïnformeerd dat de bank u een maand voor de tariefwijziging een mail gestuurd heeft met de mededeling dat de tarieven zouden wijzigen. Ook op het online platform van de bank werd

een mededeling hierover geplaatst. Wij stellen vast dat de bank hierdoor aan haar kennisgevingsverplichting inzake deze tariefwijziging voldaan heeft.

Ombudsfin begrijpt dat u zich er vragen bij stelt dat als u de tarieven van de Bank op uw computer opent, u een versie van de tarieven van augustus 2022 te zien krijgt. Dit komt doordat u betrokken document reeds in het verleden geopend heeft en uw computer automatisch teruggrijpt naar dit oude bestand.

Ombudsfin begrijpt dat u, doordat u op de oude tarieflijst terecht kwam, voor een onaangename verrassing bent komen te staan. Dit kan echter niet verweten worden aan de bank. Wij besluiten dat er geen juridische argumenten zijn om van de Bank een tussenkomst of rechtzetting te eisen.