

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-585  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman – de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 mei 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 25 november 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Het saldo zoals vermeld op de jaaropgave geeft niet de daadwerkelijke vordering van Consument op de Bank weer. Consument kan echter bij zijn aangifte Inkomstenbelasting op eenvoudige wijze het saldo aanpassen; van schade is geen sprake.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank op enig moment een betaalrekening geopend.
- 2.2 Consument heeft op 31 december 2015 onder meer een tweetal betalingen van € 9.000,- ten behoeve van [Autodealer] verricht. Beide transacties hebben plaatsgevonden om 10:22 uur. De Bank heeft de transacties administratief verwerkt op 4 januari 2016.
- 2.3 Het jaaroverzicht 2015 vermeld op 31-12-2015 een saldo van €27.341,14. Voor meer informatie over het jaaroverzicht en de belastingaangifte wordt verwezen naar de website van de Bank.

2.4 Op de website staat – voor zover relevant- het volgende:

**“Uw vooraf in de gegevens in de vooraf ingevulde aangifte**

*Wij geven uw gegevens, zover wettelijk verplicht, door aan de Belastingdienst. Vanaf 1 maart kunt u aangifte doen. Vanaf dat moment zijn ook uw gegevens beschikbaar in uw vooraf ingevulde aangifte, U ziet deze informatie als u uw belastingaangifte downloadt. Controleer goed of alle gegevens juist zijn. En vul aan waar nodig is. Wat u moet aangeven in uw belastingaangifte is afhankelijk van uw persoonlijke situatie.”*

**“Veelgestelde vragen over Jaaroverzicht**

*Betalen*

*1. Ik heb gepind of overschrijvingen gedaan op 31 december 2015. Is dit verwerkt in het saldo van 31 december 2015 (eindsaldo)?*

*Dit is niet altijd verwerkt in het saldo van 31 december 2015 (eindsaldo) op uw Jaaroverzicht.*

- Heeft u betaald met uw ING Betaalpas in een winkel of geld opgenomen bij een geldautomaat op 31 december 2015? Deze transactie is gereserveerd en is geboekt op 2 januari 2016. Uw eindsaldo op het Jaaroverzicht is het boeksaldo.”*

*(...)*

*“Het boeksaldo is het bedrag op uw rekening zonder openstaande reserveringen en kredietfaciliteiten. Het besteedbaar saldo is het bedrag op uw rekening inclusief reserveringen en kredietfaciliteit. Reserveringen zijn betalingen die nog niet volledig zijn verwerkt. Meer informatie over **boeksaldo** vindt u op [ING.nl](http://ING.nl).”*

2.5 Vanaf begin februari 2016 heeft Consument de Bank verscheidene malen zowel telefonisch als schriftelijk verzocht om antwoord op zijn vragen. De Bank heeft Consument op 21 maart 2016 bericht, echter heeft dit bericht Consument nooit bereikt. Consument heeft de reactie van de Bank op 21 mei 2016 ontvangen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering*

3.1 Consument vordert dat de Bank een juiste weergave geeft van het saldo van zijn betaalrekening op 31 december 2015 en tevens een vergoeding van zijn financiële schade, door hem begroot op € 216,--.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. Hij heeft op 31 december 2015 verscheidene pintransacties verricht en de Bank heeft deze pintransacties niet meegenomen bij het berekenen van het saldo voor de jaaropgave 2015.

Hierdoor lijkt het banksaldo van de betaalrekening hoger en moet Consument ten onrechte een bedrag van € 216,22 aan vermogensrendementsheffing betalen. Consument meent voorts dat de klachtenafhandeling bij de Bank niet goed is gegaan. De Bank heeft hem pas na herhaald verzoek een uitleg gegeven en toezeggingen gedaan die zij niet heeft waargemaakt.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie ziet aanleiding eerst het klachtpunt te behandelen dat ziet op de wijze waarop Consument de klachtbehandeling door de Bank heeft ervaren. De Commissie acht het begrijpelijk dat Consument zich erover beklaagt dat het traject bij de Bank destijds niet naar behoren is verlopen. Naar het oordeel van de Commissie had de Bank dit anders moeten doen.

4.2 Ten aanzien van de klacht over het saldo op de jaaropgave het volgende. Consument beklaagt zich over het saldo van zijn betaalrekening op 31 december 2015 om 23.59 zoals vermeld op de jaaropgave 2015. Consument stelt zich op het standpunt dat het saldo onjuist is en dat hij als gevolg van deze jaaropgave schade lijdt. De Bank voert aan dat de klacht niet-ontvankelijk is, omdat Consument geen schade lijdt. Hij kan bij zijn aangifte Inkomstenbelasting aangeven dat de door de Belastingdienst vooraf ingevulde gegevens onjuist zijn, hij kan deze vooraf ingevulde gegevens aanpassen en hij kan dit aantonen door het overhandigen van een kopie van zijn bankrekeningafschrift. De Bank heeft deze procedure op haar website uitgelegd.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument terecht stelt dat het saldo zoals vermeld op de jaaropgave 2015 niet de daadwerkelijke vordering van Consument op de Bank weergeeft. Consument heeft geen beschikking meer over deze gelden. Echter is de Commissie het met de Bank eens dat Consument geen schade lijdt, omdat hij het saldo bij zijn aangifte Inkomstenbelasting op eenvoudige wijze kan aanpassen. Dat Consument zich niet in deze oplossing kan vinden, maakt bovenstaande niet anders.

De conclusie is dat niet het juiste saldo wordt weergegeven op de jaaropgave, echter is niet komen vast te staan dat Consument ten gevolge van het onjuist vermelde saldo financieel wordt benadeeld. De Commissie wijst derhalve de klacht van Consument toe, doch wijst de vordering van Consument af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*