Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0962

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft besloten de mogelijkheid om contactloze betalingen met een mobiele telefoon via de ASN Mobiel Betalen app op te heffen. De consumenten zijn het daar niet mee eens. De commissie is van oordeel dat het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Dat de consumenten Google Pay geen goed alternatief vinden, maakt niet dat het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vorderingen worden 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een gezamenlijke betaalrekening bij de bank. De bank bood klanten met een betaalrekening de mogelijkheid om via een aparte app, ASN Mobiel Betalen, contactloze betalingen te doen met een mobiele telefoon.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden ASN Mobiel Betalen (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

In artikel 10 van de algemene voorwaarden is het volgende opgenomen:

"We mogen ASN Mobiel Betalen aanpassen, bijvoorbeeld nieuwe functies toevoegen of oude functies verwijderen. Ook kunnen we helemaal met ASN Mobiel Betalen stoppen. Als we dat doen, dan laten we u dat natuurlijk weten."

2.3 De bank heeft besloten om per 1 juli 2024 te stoppen met het aanbieden van deze mogelijkheid en haar klanten daarover geïnformeerd. In plaats daarvan biedt de bank de mogelijkheid om contactloze betalingen met een mobiele telefoon te doen via Google Pay.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten zijn het niet eens met het besluit van de bank om te stoppen met de mogelijkheid om contactloze betalingen met een mobiele telefoon via de ASN Mobiel Betalen app te doen. Zij maakten beide gebruik van deze mogelijkheid en hadden daardoor maar één betaalpas nodig. Zij worden nu gedwongen om Google Pay te gebruiken als zij nog contactloze betalingen met een mobiele telefoon willen doen, maar daar willen zij geen gebruik van maken. Google Pay verzamelt namelijk betaalgegevens en koppelt die aan het Google-account. De consumenten willen hun betaalgegevens graag privé houden. Zij zijn daardoor gedwongen om een extra betaalpas aan te schaffen, waarvoor zij extra kosten moeten betalen. De argumenten die de bank aandraagt voor het besluit zijn matig. Verder zijn de consumenten niet goed geïnformeerd over het besluit van de bank. Zij hebben de informatie hierover zelf moeten opzoeken via de website van de bank.

2.5 De consumenten willen dat de bank een alternatief voor Google Pay aanbiedt voor contactloze betalingen met mobiele telefoon waarbij hun privacy gewaarborgd is. Als de bank dat niet kan aanbieden, vorderen zij een schadevergoeding van € 22,- voor de kosten voor een extra betaalpas.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait in de kern om de vraag of de bank de mogelijkheid om via de ASN Mobiel Betalen app contactloze betalingen te doen mocht opheffen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat mocht doen en licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie neemt de afspraken die partijen met elkaar hebben gemaakt tot uitgangspunt. Onderdeel van die afspraken is artikel 10 van de algemene voorwaarden, waarin staat dat de bank met ASN Mobiel Betalen mag stoppen. De bank moet de consumenten dat dan wel laten weten. Op basis hiervan is de bank in beginsel vrij om ervoor te kiezen te stoppen met de ASN Mobiel Betalen app.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende uitvoering gegeven aan de afspraak om de consumenten te informeren over het besluit om met de app te stoppen door een bericht in de app zelf te plaatsen en door hierover informatie op te nemen op haar website. Dat de consumenten dat bericht door een technische fout hebben gemist maakt niet dat de bank het besluit niet mocht nemen.

3.3 Dat is slechts anders als het besluit van de bank om te stoppen met de app naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

3.4 De bank heeft het besluit om te stoppen met de ASN Mobiel Betalen app als volgt toegelicht. De bank maakt gebruik van de dienstverlening van de bedrijven Maestro en Visa voor de uitgifte van de betaalpas. Deze bedrijven stoppen met het aanbieden van de bekende betaalpassen en gaan voortaan debit cards uitgeven. Door deze wijziging zal de ASN Mobiel Betalen app opnieuw ontwikkeld moeten worden, wat veel tijd en geld kost. Daarnaast is het lastig gebleken de app stabiel en toegankelijk te houden voor alle verschillende typen mobiele telefoons en besturingssystemen. Om deze redenen heeft de bank besloten te stoppen met contactloze betalingen via de ASN Mobiel Betalen app. De bank wijst erop dat rekeninghouders die contactloze betalingen met een mobiele telefoon willen blijven doen gebruik kunnen maken van Google Pay. Die keuze is echter aan de consumenten, aldus de bank.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De bank heeft voldoende gemotiveerd dat zij er een belang bij heeft om contactloze betalingen via de ASN Mobiel Betalen app niet langer aan te bieden. Rekeninghouders van de bank hebben met Google Pay een alternatief waar zij gebruik van kunnen maken. Dat de consumenten dat alternatief niet willen gebruiken, betekent niet dat de bank verplicht is contactloze betalingen via de ASN Mobiel Betalen app te blijven aanbieden. Hoewel de commissie de bezwaren van de consumenten bij het gebruik van Google Pay begrijpt, maakt dat niet dat het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. [1]

3.6 Tot slot merkt de commissie op dat zij begrijpt dat het vervelend is dat de consumenten er zelf achter moesten komen dat de bank stopt met de ASN Mobiel Betalen app. Dit kan er echter niet toe leiden dat de bank contactloze betalingen met een mobiele telefoon via de ASN Mobiel Betalen app moet blijven aanbieden. Ook is niet gebleken dat zij hierdoor schade hebben geleden.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0761.

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 10 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

3.8 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vorderingen wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 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.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl