Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-939
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak	: 19 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. De Bank heeft de overeenkomst op een juiste wijze uitgelegd. Publicatie op website kan uitleg van overeenkomst ondersteunen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een rekening aan, waarvoor een 'daglimiet van € 50.000,00' geldt.

2.2 Op de website staat het volgende:

'Wil je meer dan € 50.000 overmaken?'
Dan kan je via een ING kantoor tijdelijk je daglimiet van Mijn ING tot maximaal € 1.000.000 laten verhogen Na het wijzigen van de daglimiet kan je direct zelf via Mijn ING een betaling tot maximaal € 1 000 000 overboeken of je kan een betaling inplannen voor een andere dag.

Ga hiervoor naar een ING kantoor in de buurt met een geldig identiteitsbewijs en je betaalpas Indien je minderjarig bent dient je de bij ING bekende wettelijk vertegenwoordiger mee te nemen. Ook de wettelijk vertegenwoordiger dient in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs en betaalpas.
Dit tijdelijke daglimiet is alleen voor maximaal één dag geldig. Bij de start van de volgende dag is je voorgaande daglimiet weer actief.'

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de term 'daglimiet van € 50.000,00' zodanig uitlegt dat, indien gebruik wordt gemaakt van uitgestelde betalingen, Consument voor een hoger bedrag dan € 50.000,00 betalingen kan uitvoeren, onder de voorwaarde dat per dag niet meer dan € 50.000,00 daadwerkelijk wordt overgemaakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank legt de overeenkomst tussen partijen niet goed uit. De Bank hanteert een onjuiste uitleg van de term 'daglimiet van € 50.000,00'. De Bank stelt dat voor particuliere rekeninghouders het op dit moment niet mogelijk is om per dag een betalingsopdracht in te leggen tot het maximale bedrag van € 50.000,00 ongeacht de uitvoerdatum.

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 vraag is of de Bank op grond van de overeenkomst verplicht is om bij de term 'daglimiet van € 50.000,00' de uitleg van Consument te hanteren. Hierover merkt de Commissie op dat hoewel geen van de partijen de overeenkomst, waarin dit is afgesproken, heeft overgelegd, tussen partijen niet ter discussie staat dat sprake is van een daglimiet van € 50.000,00. Op basis hiervan zal de Commissie haar uitspraak dus wijzen.

4.2 Bij de uitleg van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst zijn telkens van beslissende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen (HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, FNV/Condor).

In het algemeen komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan een bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht. Ook komt betekenis toe aan de context van de desbetreffende bepaling, de totstandkomingsgeschiedenis ervan, de aannemelijkheid van de rechtsgevolgen van de ene of de andere uitleg, de aard van de overeenkomst en de gedragingen van partijen na het sluiten van de overeenkomst. Waar sprake is van algemene voorwaarden, waarover niet tussen partijen onderhandeld pleegt te worden en dat in het voorliggende geval ook niet is gebeurd, is de uitleg daarvan met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel en van de in voorkomend geval bij de voorwaarden behorende toelichting (HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, Chubb/Dagenstaed c.s.).

4.3 Zoals opgemerkt in punt 4.1 kan de Commissie in dit geval niet terugvallen op de overeenkomst en is er maar één enkel aanknopingspunt: een mededeling op de website van de Bank. Informatie op een website kan een bepaalde uitleg van een voorwaarde ondersteunen (Hof Den Haag 6 juli 2010 ECLI:NL:GHSGR:2010:BN0529, r.o. 7). Uit die mededeling op de website van de Bank blijkt dat je een: '*betaling tot maximaal € 1 000 000* [Cie: kan] *overboeken of je kan een betaling inplannen voor een andere dag*'. De stelling van de Bank dat de term 'daglimiet van € 50.000,00' betekent dat ook niet meer dan € 50.000,00 aan betalingen ingepland kan worden op een dag vindt dus steun in deze mededeling.

4.4 De Commissie merkt daarbij op dat de manier waarop de Bank haar bedrijfsvoering inregelt en de wijze waarop zij haar (online) dienstverlening aanbiedt, de Bank een grote mate van beleidsvrijheid heeft.

4.5 De conclusie is dat de Bank een grote mate van beleidsvrijheid heeft en dat zij geen onjuiste uitleg heeft gegeven aan de term 'daglimiet van € 50.000,00'.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.