Aanvullende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-511 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Aanvullingsverzoek ontvangen op	: 28 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Wanneer in een uitspraak verzuimd is om te beslissen over een onderdeel van het gevorderde, kan de Geschillencommissie op grond van artikel 40.6 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies haar uitspraak aanvullen. Deze aanvullende uitspraak hangt samen met uitspraak GC Kifid nr. 2020-370. Er is sprake van een aanvulling tussen overweging 4.1 en overweging 4.2 (oud).

Aanvullende uitspraak

Consument heeft per e-mail op 28 en 29 april 2020 verzocht om aanvulling van de uitspraak van de Commissie van 28 april 2020 in zijn klacht over de Bank.

Bij brief van 21 mei 2020 heeft de Bank gereageerd op het verzoek tot aanvulling van Consument.

De voorzitter ziet aanleiding om de uitspraak van de Commissie op grond van artikel 40.6 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) (hierna: 'het Reglement) aan te vullen. De voorzitter stelt daarbij voorop dat uitspraak GC Kifid nr. 2020-370 een zogeheten 'verstekuitspraak' is, omdat de Bank niet binnen de gestelde termijn verweer heeft gevoerd. In de beoordeling zal daarom voorbij worden gegaan aan de stellingen van de Bank in haar brief van 21 mei 2020 voor zover deze zien op de inhoudelijke beoordeling van de klachtonderdelen van Consument. De vorderingen van Consument zullen op dezelfde wijze worden getoetst als de uitspraak waarmee deze aanvullende uitspraak samenhangt. De voorzitter zal daarom toetsen of de vorderingen van Consument hem ongegrond of onrechtmatig voorkomen. Daarbij behoudt de voorzitter de bevoegdheid om ambtshalve te toetsen of een klachtonderdeel op grond van het Reglement behandelbaar is.

Consument heeft gesteld dat de Geschillencommissie in haar uitspraak heeft verzuimd te beslissen op de volgende vorderingen:
1) De Bank dient voor Consument toegang te realiseren tot de ING winkel zonder dat hij verplicht gebruik moet maken van MijnING/elektronisch bankieren of een derde dient te machtigen op zijn bankrekening.

2) De Bank dient bankafschriften sneller te produceren dan wel te bestellen dan zij momenteel doet, dat is nu namelijk pas een week of langer na afloop van de periode waarop het bankafschrift betrekking heeft.
3) De Bank dient op grond van wellevendheid en fatsoen een passend briefhoofd op te nemen in haar gepersonaliseerde schriftelijke correspondentie van de afdeling klantenservice. Dit briefhoofd hoort ook geschikt te zijn voor analoog bankierende klanten en dient deze klanten een passende contactmogelijkheid te bieden.
4) De Bank dient op enigerlei wijze de chat ook open te stellen voor analoog bankierende klanten.
5) De Bank dient ook de andere miljoenen klanten zonder MijnING / elektronisch bankieren passend te bejegenen en hen adequate toegang (terug) te geven tot ING producten en diensten, waaronder het gebruik van de ING punten webwinkel.
6) De Bank dient consistente en juiste informatie te verstrekken in al haar uitingen.

De voorzitter bepaalt dat de uitspraak aangevuld wordt in die zin dat de beoordeling van de vordering van Consument met het volgende tussen overweging 4.1 en overweging 4.2 (oud) wordt uitgebreid.

Niet-behandelbaar (vordering 1, 4 en 5)
4.2 Op grond van artikel 2 lid 1 sub i van het Reglement kan de Geschillencommissie geen klacht behandelen die ziet op '*de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet*'. Consument heeft van de Bank gevorderd om hem (weer) de mogelijkheid te geven om zonder internetbankieren of het machtigen van een derde gebruik te kunnen maken van de ING Winkel. De Commissie is van oordeel dat vordering I ziet op de uitbreiding van een dienstverlening. Niet is gebleken dat de Bank misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleids-vrijheid of bij haar weigering in strijd heeft gehandeld met de wet. Hierdoor is dit klachtonderdeel niet-behandelbaar en is vordering 1 van Consument niet toewijsbaar.

4.3 Op grond van artikel 2 lid 1 sub e van het Reglement kan de Geschillencommissie geen klachten behandelen die ingediend zijn in het kader van een collectieve actie. Vordering 4 en 5 van Consument zien op de handelwijze van de Bank tegenover andere analoog bankierende klanten. De Commissie is van oordeel dat deze vorderingen te beschouwen zijn als een collectieve actie, omdat deze niet enkel betrekking hebben op de verhouding tussen Consument en de Bank. Deze klachtonderdelen zijn derhalve niet-behandelbaar en Vordering 4 en 5 van Consument zijn zodoende niet toewijsbaar.

Toets onrechtmatig dan wel ongegrond (vordering 2, 3 en 6)
4.4 Voor wat betreft vordering 2, 3 en 6 van Consument is de Commissie van oordeel dat deze haar ongegrond voorkomen. Daarom zijn ook deze vorderingen niet toewijsbaar.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bijkifid. 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.