Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0426

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2023
Klacht van	Mevrouw [naam bewindvoerder], verder te noemen de bewindvoerder, in haar hoedanigheid van bewindvoerder over de goederen die (zullen) toebehoren aan mevrouw [naam consument], verder te noemen de consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is onder bewind gesteld en maakt gebruik van een leefgeldrekening bij de bank. Zij klaagt dat de bank zich schuldig maakt aan discriminatie door het gebruik van iDIN niet aan te bieden bij leefgeldrekeningen. De bank heeft zich daartegen verweerd door te stellen dat het met iDIN mogelijk is om online documenten te ondertekenen. Omdat iemand die onder bewind is gesteld niet handelingsbevoegd is, is iDIN niet geschikt voor een leef-geldrekening. Via iDIN zou dan alsnog zelfstandig een contract kunnen worden afgesloten. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee indirect onderscheid maakt op basis van personen met een handicap of chronische ziekte, maar dat het onderscheid objectief gerechtvaardigd is. De bank hoeft iDIN ook niet geschikt te maken voor de consument omdat dat een onevenredige belasting vormt. De vordering wordt 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door haar bewindvoerder, mevrouw [naam bewindvoerder].

1.3 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.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is onder bewind gesteld. Haar moeder treedt op als bewindvoerder. De consument houdt een leefgeldrekening aan bij de bank. Naast de leefgeldrekening wordt een beheerrekening aangehouden bij de bank waarmee de bewindvoerder de inkomsten en uitgaven van de consument beheert.

2.2 Op enig moment wilde de consument een renterekening bij Centraal Beheer PPI N.V. openen. Om dit te kunnen doen diende zij zich te identificeren via iDIN. iDIN is een dienst van banken waarmee klanten zich bij andere organisaties kunnen identificeren via de inlogmiddelen van de eigen bank.

2.3 Het is met de leefgeldrekening bij de bank echter niet mogelijk om gebruik te maken van iDIN. Ook via de beheerrekening kan geen gebruik worden gemaakt van iDIN. De bewindvoerder heeft hierover namens de consument een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht iDIN alsnog mogelijk te maken. Dat verzoek is door de bank afgewezen, waarna de bewindvoerder een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank zich schuldig maakt aan discriminatie van mensen met een geestelijke beperking door het gebruik van iDIN niet aan te bieden bij een leefgeld-rekening of via de beheerrekening. Hierdoor is het voor iemand die onder bewind staat vanwege een geestelijke of lichamelijke beperking niet mogelijk een nieuwe spaarrekening te openen of andere financiële producten af te sluiten bij financiële instellingen die iDIN als identificatiemethode gebruiken. Het verweer van de bank dat iDIN niet geschikt is voor iemand die onder bewind is gesteld omdat deze persoon geen contracten kan afsluiten gaat niet op. Een eenvoudige oplossing daarvoor is om in te bouwen dat de bewindvoerder ook akkoord moet geven.

2.5 De consument vordert dat de bank alsnog de mogelijkheid biedt om met een leefgeldrekening gebruik te maken van iDIN, dan wel om iDIN daarvoor geschikt te maken.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait in de kern om de vraag of de bank het gebruik van iDIN mogelijk, dan wel geschikt moet maken voor de consument. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

De bank heeft een ruime mate van beleidsvrijheid

3.2 De commissie stelt voorop dat het uitgangspunt is dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het bepalen van haar beleid en het inrichten van haar dienstverlening. De bank kan daarom in beginsel zelf bepalen of en in welke gevallen zij de mogelijkheid om gebruik te maken van iDIN aanbiedt. Dat is slechts anders als de bank van haar beleidsvrijheid gebruik maakt op een wijze die in strijd is met de wet of die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Is sprake van discriminatie?

3.3 De stellingen van de consument komen erop neer dat de bank handelt in strijd met de wet, omdat zij zich schuldig maakt aan discriminatie van mensen met een verstandelijke beperking. In de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (hierna: "de Wgbh/cz) zijn verboden opgenomen op het maken van direct of indirect onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte. In artikel 5b lid 1 sub a van de Wgbh/cz is bepaald dat het verboden is om direct of indirect onderscheid te maken op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten indien dit geschiedt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Van een indirect onderscheid is sprake als een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een handicap of chronische ziekte in vergelijking met andere personen bijzonder treft (artikel 1 Wgbh/cz).

3.4 De commissie overweegt dat van een direct onderscheid op basis van handicap of chronische ziekte geen sprake is. Dat geen gebruik kan worden gemaakt van iDIN bij een leefgeldrekening raakt immers alle personen die gebruik maken van een leefgeldrekening en niet alleen personen met een handicap of chronische ziekte. Wel worden personen met een handicap of chronische ziekte door deze maatregel bijzonder getroffen, omdat deze personen vaker onder bewind staan dan anderen. Daarom is sprake van een indirect onderscheid. Het maken van indirect onderscheid is echter niet verboden als sprake is van een objectieve rechtvaardiging. In artikel 3 lid 2 van de Wgbh/cz is opgenomen dat het in die wet neergelegde verbod van onderscheid niet geldt ten aanzien van indirect onderscheid:

> *"(…) indien dat onderscheid objectief gerechtvaardigd wordt door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn."*

3.5 De bank heeft toegelicht dat het besluit om iDIN niet mogelijk te maken voor leefgeldrekeningen ten doel heeft te voorkomen dat onderbewindgestelden zelfstandig overeenkomsten kunnen sluiten. Iemand die onder bewind is gesteld is namelijk handelingsonbevoegd en mag daarom niet zelfstandig financiële beslissingen nemen. iDIN wordt onder meer gebruikt om online documenten te ondertekenen. Als de bank iDIN mogelijk zou maken op een leefgeldrekening zouden onderbewindgestelden zelfstandig overeenkomsten kunnen sluiten, terwijl dat niet de bedoeling is. Om deze reden heeft de bank besloten iDIN niet mogelijk te maken voor leefgeldrekeningen.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat het gemaakte onderscheid een legitiem doel dient. Het is immers van belang dat iemand die onder bewind is geen beheers- of beschikkingshandelingen verricht ten aanzien van zijn onder bewind gestelde goederen door overeenkomsten af te sluiten met gebruikmaking van iDIN, omdat hij daartoe niet bevoegd is.[1] Omdat het met iDIN mogelijk is om documenten te ondertekenen en iemand die onder bewind gesteld is daartoe niet bevoegd is, is het middel noodzakelijk en passend om het hiervoor genoemde doel te bereiken. Van een verboden indirect onderscheid is daarom geen sprake.

Redelijkheid en billijkheid

3.7 Het is de commissie ook niet gebleken dat het gebruik dat de bank maakt van haar beleidsvrijheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor dat oordeel is van belang dat de bank een goede reden heeft om geen iDIN voor leefgeldrekeningen aan te bieden, zoals ook al blijkt uit de overwegingen 3.5 en 3.6. Daarnaast ligt de keuze van andere financiële instellingen om geen andere identificatie-methodes dan iDIN te gebruiken buiten de invloedsfeer van de bank. De bank hoeft daar haar eigen beleid niet op aan te passen.

Moet de bank iDIN geschikt maken voor de consument?

3.8 De consument heeft verder gesteld dat de bank iDIN op eenvoudige wijze geschikt kan maken voor gebruik door de consument door in te bouwen dat de bewindvoerder akkoord moet gegeven voor het gebruik van iDIN. De commissie leest in die stelling een beroep op artikel 2 Wgbh/cz. Daarin is bepaald dat het verbod van onderscheid mede inhoudt dat degene tot wie het verbod zich richt gehouden is naar gelang de behoefte doeltreffende aanpassingen te verrichten, tenzij deze voor hem een onevenredige belasting vormen.

[1] Zie artikel 1:438 in samenhang met artikel 1:431 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

3.9 De bank heeft in dat kader toegelicht dat het inbouwen van een omweg waarbij bewindvoerders voor de identificatie van onderbewindgestelden met gebruikmaking van iDIN akkoord kunnen geven kostbaar is en gelet op de beschikbaarheid van andere identificatiemethodes niet van haar kan worden gevergd. De commissie is van oordeel dat het geschikt maken van iDIN voor de consument op de wijze zoals de consument die heeft voorgesteld een onevenredige belasting vormt voor de bank. Voor dat oordeel is met name van belang dat er meerdere methodes zijn waarmee de consument zich kan identificeren bij andere financiële instellingen. Dat er een aantal financiële instellingen zijn die het voor (potentiële) klanten alleen mogelijk maken om zich te identificeren via iDIN betekent nog niet dat de consument wordt afgesloten van de financiële markt. Bovendien is het, zoals hiervoor onder 3.7 is overwogen, niet de verantwoordelijkheid van de bank om haar beleid zodanig aan te passen dat de consument zich bij andere financiële instellingen kan identificeren.

Conclusie

3.10 Gelet op de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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