

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0461
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 januari 2022
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 31 mei 2022
Aard uitspraak : Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst : De klacht is niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat de klacht niet gaat over een financiële dienst van de bank.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief. 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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een jongerenbetaalrekening bij de bank. De (vader van de) consument heeft de bank verzocht om Apple Pay aan hem beschikbaar te stellen zodra hij de leeftijd van 13 jaar bereikt. Volgens de bank is dit niet mogelijk, omdat voor het gebruik van Apple Pay de minimumleeftijd 16 jaar is. De consument is het daar niet mee eens.

De klacht en vordering

- 2.2 De consument vordert dat de bank Apple Pay beschikbaar stelt vanaf 13 jaar. Hiertoe voert de consument kortweg het volgende aan.

- 2.3 De consument stelt dat aan het gebruik van een betaalpas meer risico's zijn verbonden dan aan het gebruik van Apple Pay. Zo is een betaalpas met pincode minder veilig dan een smartphone met vingerafdruk- of gezichtsherkenning en kan een betaalpas gemakkelijker kapotgaan of kwijt raken. Verder verwijst de consument naar de website van Apple Pay waarop staat: *"Kinderen die jonger zijn dan 13 jaar, kunnen Apple Pay niet gebruiken en kunnen geen kaart toevoegen in de Wallet-app. Leeftijd verschilt per land of regio."* Daarnaast stelt de consument dat hij heeft geïnformeerd bij verschillende Nederlandse overheidsinstanties (zoals de Autoriteit Consument en Markt, de Autoriteit Persoonsgegevens en het Ministerie van Financiën) en deze instanties geen bezwaar hebben tegen het gebruik van Apple Pay vanaf 13 jaar. De consument meent dat de leeftijdsgrens van 16 jaar in Nederland discriminerend is. De consument ziet de bank als aanspreekpunt over zijn klacht en niet Apple, omdat Apple Pay niet te gebruiken is zonder het te koppelen aan een bankrekening waarvan geld wordt afgeschreven bij gebruik van Apple Pay.

Het verweer

- 2.4 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 gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank Apple Pay aan de consument beschikbaar moet stellen zodra hij 13 jaar wordt. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank het standpunt ingenomen dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. Alvorens de commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, zal de commissie eerst beoordelen of dit formele verweer van de bank slaagt.

De klacht is niet behandelbaar

- 3.2 De commissie stelt vast dat de klacht van de consument niet behandelbaar is en licht dit hierna toe.
- 3.3 Voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht moet aansluiting gezocht worden bij het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017 (hierna: 'het reglement'). Volgens artikel 1 van het reglement behandelt de commissie klachten van consumenten over 'financiële diensten' tegen 'financiële dienstverleners'. In artikel 60 van het reglement staat dat een 'klacht' een uiting van onvrede van een consument over een financiële dienst tussen een consument en één of meer financiële dienstverleners is.

Volgens artikel 60 van het reglement is een ‘financiële dienst’ een betaaldienst of een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.¹

- 3.4 De bank stelt dat Apple Pay niet een dienstverlening van haar maar van Apple is. De consument heeft dit niet betwist. Volgens de bank heeft Apple voor het gebruik van Apple Pay een leeftijdsgrens van 16 jaar gesteld. De consument moet zich daarom tot Apple wenden.
- 3.5 De commissie stelt vast dat volgens de website van Apple Apple Pay een betaaldienst is die Apple beschikbaar stelt op Apple apparaten. Apple Pay werkt met toegevoegde creditcards of pinpassen aan de zogenoemde Wallet-app, mits de betreffende bank Apple Pay ondersteunt.² Verder staat op de Nederlandse supportwebsite van Apple het volgende: *“Kinderen die jonger zijn dan 13 jaar, kunnen Apple Pay niet gebruiken en kunnen geen kaart toevoegen in de Wallet-app. Leeftijd verschilt per land of regio.”*³
- 3.6 Gelet op het voorgaande gaat de commissie ervan uit dat Apple Apple Pay als betaaldienst beschikbaar stelt en de voorwaarden over gebruik, waaronder de leeftijdsgrens, bepaalt, en dus niet de bank. Daaruit volgt dat de klacht niet ziet op een financiële dienst in de zin van het reglement die door de bank aan de consument – na het sluiten van een overeenkomst daaromtrent – zal worden verleend. Dat betekent dat de klacht van de consument volgens het reglement niet behandelbaar is en de commissie niet toe en mag komen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

¹ Artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht definieert ‘betaaldienst’ als een bedrijfswerkzaamheid als bedoeld in de bijlage bij de ‘richtlijn betaaldiensten’ en geeft voor ‘financiële dienst’ een opsomming van activiteiten.

² Zie www.apple.com/nl/apple-pay/.

³ Zie [Apple Pay configureren - Apple Support \(NL\)](#).

In deze uitspraak heeft de commissie alleen beslist over de vraag of zij de klacht kan behandelen. Tegen de uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.