Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1045

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Creditcard. Identificatieproces bij de aanvraag van een nieuwe creditcard. Volgens de consument handelt de bank in strijd met het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap van de Verenigde Naties door uitsluitend een online identificatiemethode aan te bieden. Vanwege zijn handicap kan de consument deze niet zelfstandig doorlopen. De bank komt naar het oordeel van de commissie echter tegemoet aan de klachten van de consument, omdat de bank op korte termijn ook 'thuis-identificatie' als extra mogelijkheid in haar procedure gaat opnemen voor de gevallen waarbij de bestaande mogelijkheid van identificatie niet uitvoerbaar is en de klant ook niet met behulp van een derde het identificatieproces kan voltooien. De consument heeft zelf geen individueel belang bij de klacht, omdat hij al (met behulp van een derde) een creditcard heeft aangevraagd en verkregen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (zoals dat gold tot 1 april 2022) 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de consument op de dupliek van de bank en 7) de reactie van de bank daarop.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door ABN AMRO Bank N.V.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een (digitale) hoorzitting op 14 oktober 2022, welke hoorzitting door omstandigheden niet door kon gaan. De consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld om schriftelijke te reageren op de dupliek. Daarna is de bank in de gelegenheid gesteld om in reactie daarop nog schriftelijk te reageren.

Na bestudering van de stukken is de commissie van oordeel dat het niet (meer) nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument 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 consument heeft een creditcard aangevraagd bij de bank. Vanwege een lichamelijke beperking was het voor de consument niet mogelijk om zelfstandig de online identificatieprocedure van de bank te doorlopen. Tijdens het proces wordt onder andere gevraagd om met de mobiel of tablet een foto te maken van het identiteits-bewijs. De consument is vanwege zijn lichamelijke beperking daartoe niet in staat. Met behulp van een derde persoon is het wel gelukt om de identificatieprocedure te voltooien, zodat een creditcardovereenkomst tot stand is gekomen.

2.2 De consument heeft bij de bank geklaagd omdat er geen andere mogelijkheid was om het aanmeldproces te voltooien. De bank heeft deze klacht afgewezen. De consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt erover dat de bank geen alternatief aanmeldproces heeft. Volgens de consument handelt de bank daarmee in strijd met het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap van de Verenigde Naties (hierna: het VN-verdrag Handicap) wat door Nederland is geratificeerd op 14 juni 2016 en sindsdien geldig tot heden. De bank handelt volgens de consument in strijd met artikel 3 lid b, c, d, e en f, artikel 5 lid 2, 3 en 4, artikel 9 lid 1.b, 2.b, g en h en artikel 19 lid b van het VN-verdrag. In de AMLD4 Richtlijn (EU 2015/849) waar de bank naar verwijst, is (slechts) sprake van de verplichting tot identificatie en worden geen eisen gesteld aan de wijze waarop de identificatie plaatsvindt. De bank neemt de vrijheid om haar systeem in te richten op haar manier, maar andere financiële instellingen zijn, gebaseerd op de eigen ervaring van de consument, wel op een manier ingericht die passend is voor mensen met een beperking. De bank had al vanaf 2016 moeten voldoen aan het VN-verdrag. Van de bank mag redelijkerwijs gevraagd worden om haar identificatieproces aan te passen. De consument vraagt zich af waarom de bank überhaupt geen maatwerk wil verlenen aan mensen die vastlopen in het identificatieproces. De consument acht de bank gehouden haar identificatieproces aan te passen.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank heeft onder andere het verweer gevoerd dat de identificatie in het geval van de consument (met behulp van een derde) heeft plaatsgevonden en hij daarom geen direct (individueel) belang meer heeft bij zijn klacht. In haar 'reactie na dupliek' heeft de bank daarnaast aangegeven dat zij op korte termijn 'thuis-identificatie' als extra mogelijkheid zal opnemen in haar procedure voor de gevallen waarbij de bestaande mogelijkheid van identificatie niet uitvoerbaar is en de klant ook niet met behulp van een derde het identificatieproces kan voltooien. Hiermee biedt de bank voor al haar klanten de mogelijkheid van identificatie. De bank heeft voorts aangevoerd dat geen sprake is geweest van het bewust uitsluiten van een mogelijkheid tot identificatie voor de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling ingaan op deze en andere door de bank aangevoerde verweren.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De klacht van de consument gaat enerzijds om de vraag waarom de bank in zijn geval geen maatwerk heeft willen verlenen bij het identificatieproces bij de aanvraag van een creditcard. Het belang voor de beantwoording van deze vraag is echter achterhaald omdat de consument zelf een derde heeft ingeschakeld die hem heeft geholpen bij het identificatieproces waarmee hij succesvol een creditcard bij de bank heeft aangevraagd. Daarmee blijft echter wel de klacht van de consument overeind die gaat over de vraag of de bank bij de inrichting van haar identificatieproces voldoende rekening houdt met de (mogelijke) beperkingen van gehandicapte personen waardoor zij het (online) identificatieproces niet kunnen doorlopen.

3.2 De commissie ziet zich hierbij gesteld voor de vraag of de bank in plaats van de online identificatieprocedure een alternatief dient aan te bieden voor personen die door (bijvoorbeeld) een handicap de online procedure bij de aanvraag van een creditcard niet zelfstandig kunnen doorlopen omdat zij door hun beperking bepaalde daarbij te verrichten handelingen (bijvoorbeeld het maken van een foto van het identiteitsbewijs) niet (zelfstandig) kunnen uitvoeren.

De contracteer- en beleidsvrijheid van de bank

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel als contractspartij een bepaalde mate van (beleids-)vrijheid heeft om te bepalen welke producten of diensten zij aanbiedt en op welke wijze. De bank heeft wat dat betreft toegelicht dat het haar beleidskeuze is om bij nieuwe klanten alleen de online identificatieprocedure aan te bieden.

3.4 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) zijn banken en andere financiële ondernemingen verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Het cliëntenonderzoek betreft onder andere het verifiëren van de identiteit van de cliënt bij het aangaan van een (nieuwe) zakelijk relatie.[1] De verplichting om cliënten te identificeren en de identiteit te verifiëren is een resultaatsverplichting.[2] Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. In de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is hierover opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.[3] In de Leidraad Wwft en Sw van DNB worden het gebruik van video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteitsdocument, een livenesscheck en het gebruik van een eID-middel als voorbeelden genoemd.[4]

3.5 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het de bank vrij staat om bij het (her)identificeren van haar cliënten te kiezen voor een online methode.[5] Dat neemt niet weg dat de aangeboden (online) identificatieprocedure onder omstandigheden onrechtmatig kan zijn, bijvoorbeeld als de bank daarmee misbruik maakt van haar contracteer- en beleidsvrijheid of daarbij handelt in strijd met de wet. De commissie gaat daar hieronder op in.

Het beroep op het VN-verdrag Handicap

3.6 De consument heeft aangevoerd dat de bank door de wijze waarop zij het (online) identificatieproces heeft ingericht bij het aanvragen van een creditcard, bepaalde personen met een handicap, zoals hijzelf, onnodig benadeelt (zie 2.1). Volgens de consument handelt de bank in strijd met de wet.

3.7 De consument heeft voor zijn stellingen verwezen naar verschillende artikelen uit het VN-verdrag Handicap. Dit verdrag heeft in Nederland geleid tot aanpassing van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz).[6] Omdat het VN-verdrag Handicap geen rechtstreekse werking heeft in het Nederlands recht, begrijpt de commissie de klacht de consument zo dat hij een beroep doet op de Wgbh/cz.[7] In artikel 1 onder c van deze wet staat dat sprake is van een (verboden) indirect onderscheid als *"…een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een handicap of chronische ziekte in vergelijking met andere personen bijzonder treft"*.

[1] Artikel 3 lid 5 onder a. Wwft.
[2] Zie Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), 21 juli 2020, par. 5.2.6.
[3] AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27
[4] Zie ook DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 48-49.
[5] Vergelijkbaar GC Kifid 2021-0606, overweging 3.8.
[6] Zie Staatsblad 2016, 215.
[7] De Wgbh/cz is te vinden op wetten.overheid.nl.

En in artikel 2 van deze wet staat: *"het verbod van onderscheid houdt mede in dat degene, tot wie dit verbod zich richt, gehouden is naar gelang de behoefte doeltreffende aanpassingen te verrichten, tenzij deze voor hem een onevenredige belasting vormen"*. Het is aan de persoon met een handicap of chronische ziekte om tijdig aan te geven dat hij of zij behoefte heeft aan een doeltreffende aanpassing. Dit betekent echter nog niet dat de aanvrager ook per definitie recht heeft op de gevraagde aanpassing. Er is ruimte om een gevraagde aanpassing af te wijzen en een alternatief voor te stellen, zolang deze (eveneens) doeltreffend is. De verplichting om doeltreffende aanpassingen te verrichten, houdt ook een onderzoeksplicht in als iemand om aanpassingen vraagt. Dit betekent dat moet worden onderzocht of de aanpassing kan worden verricht en zo nee welke alternatieven voorhanden zijn.

Heeft de bank misbruik gemaakt van haar contracteer- en beleidsvrijheid?

3.8 De bank heeft aangevoerd dat zij voor alle nieuwe klanten uitsluitend de online identificatiemethode gebruikt. Gesteld noch gebleken is dat de bank daarbij een concreet onderscheid maakt tussen bepaalde (aspirant-)klanten. Daar komt voorts bij dat de bank heeft toegezegd dat zij op korte termijn ook 'thuis-identificatie' als extra mogelijkheid gaat opnemen in haar procedure voor de gevallen waarbij de bestaande mogelijkheid van identificatie niet uitvoerbaar is en de klant ook niet met behulp van een derde het identificatieproces kan voltooien. Naar het oordeel van de commissie komt de bank daarmee tegemoet aan de klachten van de consument. Ook voor zover de consument zijn klachten heeft geuit in het (algemeen) belang van anderen. Daarbij merkt de commissie overigens op dat het Kifid slechts klachten beoordeeld waarbij de consument een individueel belang heeft.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat de consument geen (individueel) belang meer heeft bij de klacht, omdat hij met succes een creditcard heeft aangevraagd. Door op korte termijn ook 'thuis-identificatie' als extra mogelijkheid in haar procedure op te nemen, komt de bank desondanks tegemoet aan de klachten van de consument.

3.10 Het is tot slot niet gebleken of vast komen te staan dat de bank richting de consument (toerekenbaar) onrechtmatig heeft gehandeld of tegenover de consument (bewust) misbruik heeft gemaakt van haar contracteer- of beleidsvrijheid. De vordering van de consument dient daarom te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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