Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0636

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	25 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Overstapservice. De consument stelt dat de bank ernstig in haar dienstverlening is tekortgeschoten door onterecht te weigeren om mee te werken aan de overstapservice die hij bij zijn nieuwe bank [X] heeft aangevraagd. Hij vordert daarom € 125,- aan bestede tijd en gedane moeite om zijn overstap zelf te regelen. De commissie is van oordeel dat de bank niet in haar dienstverlening is tekortgeschoten en zij wijst de vordering van de consument daarom af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 4) de aanvullende stukken 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.

1.3 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 er is gebeurd

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Op de betaalrekening zijn de 'Algemene Bankvoorwaarden 2017' (ABV 2017) van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 2 februari 2022 heeft de consument een betaalrekening aangevraagd bij een andere bank (hierna: bank [X]). Deze nieuwe betaalrekening bij bank [X] is op 14 februari 2022 geopend. In verband met de overstap naar de nieuwe rekening heeft de consument op 18 februari 2022 via de website van bank [X] een overstapservice aangevraagd. Op dezelfde dag heeft de consument ook zijn betaalrekening bij de bank via de beveiligde digitale bankomgeving opgezegd. De bank heeft de digitale opzegging van de consument op 19 februari 2022 bevestigd.

2.3 De consument heeft op 25 februari 2022 via bank [X] vernomen dat de overstap-service was geweigerd door zijn (oude) bank, omdat zijn betaalrekening bij de bank al was opgezegd. De volgende dag, op 26 februari 2022 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht op 9 maart 2022 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

2.4 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 125,- aan de vijf uur tijd die hij heeft besteed en de moeite die hij heeft gedaan om zijn overstap zelf te regelen. De consument stelt dat de bank ernstig in haar dienstverlening aan hem is tekortgeschoten, doordat hem ten onrechte een overstapservice is geweigerd. Ter onderbouwing stelt de consument ten eerste, dat zijn betaalrekening nog bestond op het moment dat de bank zijn aanvraag voor een overstapservice van bank [X] had ontvangen. Zelfs op 24 februari 2022 had de consument nog toegang tot de betaal-rekening.

2.5 Ten tweede stelt de consument dat de bank beschikte over zijn gegevens en op basis daarvan de overstapservice ook handmatig had kunnen aanbieden. Volgens de consument mag van de bank een zekere dienstverlening worden verwacht, waarbij de klant geholpen zou moeten worden. Dit geldt ook als de bank een andere volgorde van administratieve afhandeling had gewenst. De (medewerker van de) bank had de administratieve moeilijkheid handmatig kunnen herstellen. De bank verschuilt zich volgens de consument ten onrechte achter ‘het systeem’ en voor de klant onzichtbare regels.

2.6 Ten derde is het weigeren van de overstapservice volgens de consument in strijd met wat banken in Nederland met elkaar hebben afgesproken.

2.7 Tot slot verwijt de consument de bank in haar klachtbeantwoording de schuld ten onrechte door te schuiven naar bank [X] en niets over haar eigen (tekortschietende) dienstverlening te zeggen.

Het verweer

2.8 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 het om gaat

3.1 Het geschil gaat over de vraag of de bank tekort is geschoten in haar dienstverlening door de consument de overstapservice te weigeren en of de bank gehouden is de consument € 125,- te vergoeden voor de tijd die hij heeft besteed en de moeite die hij heeft gedaan om zijn overstap zelf te regelen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Zorgplicht van de bank

3.2 Op grond van artikel 2 lid 1 ABV 2017 moet de bank haar dienstverlening zorgvuldig uitvoeren. Daarbij moet de bank rekening houden met de belangen van haar klanten. Uit artikel 35 lid 1 ABV 2017 blijkt dat de bank zich ook bij een opzegging van de klantrelatie aan haar zorgplicht moet houden.

3.3 Uit de stellingen van de bank is gebleken dat de overstapservice bij de bank niet meer mogelijk is als op het moment dat de aanvraag voor deze service de bank bereikt, de betaalrekening bij de bank al in opheffing is gebracht. De consument heeft op 19 februari 2022 een bericht van de bank ontvangen van de opheffing van de betaalrekening van de consument bij de bank. Op 22 februari 2022 ontving de bank een bericht via een centraal banksysteem voor de overstapservice richting de nieuwe bank van de consument. Verder heeft de bank verklaard dat een eenmaal opgeheven bankrekening niet handmatig weer kan worden hersteld. Ook stond op de website van bank [X] vermeld dat de oude betaalrekening nog actief moest zijn om de overstapservice te kunnen gebruiken. Daarbij zou het na de aanvraag minimaal 2 weken en maximaal 3 maanden duren voordat de overstapservice in zou gaan.

3.4 Gelet op het voorgaande is het niet onbegrijpelijk dat de bank heeft aangegeven dat de overstapservice op 25 februari 2022 niet meer mogelijk was. Naar het oordeel van de commissie is er dus geen sprake van een tekortkoming in de dienstverlening van de bank.

Geen vergoeding voor tijd en moeite

3.5 Nu de bank niet in haar dienstverlening is tekortgeschoten, is zij de consument ook geen schadevergoeding verschuldigd.

3.6 Ten overvloede merkt de commissie op dat de tijd die de consument heeft besteed en de moeite die hij heeft gedaan om de overstap zelf te regelen, niet wordt gezien als financieel nadeel.[1] Ook bij een toerekenbare tekortkoming van de bank, waarvan hier geen sprake is, zou een dergelijke vergoeding voor tijd en moeite dus niet worden toegewezen.

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

[1] Zie ook Kifid GC nrs. 2019-482, 2022-0005 en 2022-0506, te vinden op www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

In de toepasselijke Algemene Bankvoorwaarden 2017 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 2 Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan. (…)

Artikel 35 Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten. (…)