Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-627
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument hield twee betaalrekeningen aan bij de Bank. Bij een andere bank heeft Consument twee nieuwe betaalrekeningen geopend en de zogenoemde 'Overstapservice' aangevraagd. Een eigenschap van de Overstapservice is dat betalingen die op de 'oude' betaalrekening worden ontvangen, worden doorgeboekt naar de 'nieuwe' en gekoppelde betaalrekening bij de andere Bank. Alleen wanneer Consument via zijn nieuwe gekoppelde betaalrekening een overschrijving doet naar zijn oude betaalrekening, wordt dit bedrag niet doorgeboekt. Daarover heeft lange tijd onduidelijkheid bestaan bij Consument. Om die reden is er een ongeoorloofde debetstand onstaan. De onduidelijkheid heeft de Bank pas na geruime tijd kunnen wegnemen. De rente die daardoor eigenlijk verschuldigd was, heeft de Bank uit coulance niet in rekening gebracht. Hoewel de Bank Consument wellicht eerder en beter had kunnen informeren, heeft Consument geen schade geleden. Naar het oordeel van de Commissie is de Overstapservice naar behoren uitgevoerd door de Bank en de nieuwe bank. Het is inherent aan de Overstapservice dat Consument zijn 'oude' betaalrekeningen niet meer als vanouds kan blijven gebruiken. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende reacties van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende reacties van Consument (repliek);
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield twee betaalrekeningen aan bij de Bank. Deze betaalrekeningen zijn inmiddels beëindigd. Consument houdt nu twee betaalrekeningen aan bij Triodos Bank. Consument heeft in verband met de wisseling van bank via Triodos Bank de 'Overstapservice' aangevraagd. Via het aanvraagformulier voor de Overstapservice heeft Consument de 'oude' betaalrekeningen bij de Bank gekoppeld aan de 'nieuwe' betaalrekeningen bij Triodos Bank zoals onderstaand is weergegeven:

Oude rekening	**Nieuwe (gekoppelde) rekening**
[XX]INGB[XX]52 (verder: INGB52)	[XX]TRIO[XX]39 (verder: TRIO39)
[XX]INGB[??]	[XX]TRIO[XX]27 (verder: TRIO27)

2.2 Per brief van 17 mei 2018 heeft Consument bij de Bank geklaagd omdat geld dat hij van zijn ene betaalrekening bij de Bank naar zijn andere betaalrekening bij de Bank overschreef automatisch naar TRIO39 werd overgeboekt.

2.3 Per brief van 30 mei 2018 heeft de Bank Consument, kort samengevat, uitgelegd dat de overschrijvingen niet lukten omdat beide betaalrekeningen bij de Bank de Overstapservice naar Triodos Bank bevatten. Al het geld dat werd overgemaakt naar de betaalrekeningen bij de Bank werd automatisch overgeschreven naar de nieuwe gekoppelde betaalrekening van Consument bij Triodos Bank. Dit was alleen anders als geld van de nieuwe bank (Triodos Bank) werd overgeschreven naar de betaalrekening bij de Bank die gebruik maakte van de Overstapservice. De Bank verwijst naar een eerdere brief die aan Consument is verstuurd waarin wordt aangekondigd dat de Overstapservice in gaat waarin dit zou zijn uitgelegd.

2.4 Sinds 12 juli 2018 vertoonde de betaalrekening INGB52 een ongeoorloofde debetstand, van op dat moment € 2,42. Dit kwam doordat de kosten van het betaalpakket voor de periode 1 april tot en met 30 juni 2018 ad € 4,65 van die betaalrekening van Consument waren afgeschreven. Op 13 juli 2018 heeft Consument geprobeerd de ongeoorloofde debetstand op die betaalrekening aan te zuiveren door een overschrijving van € 9,47 vanaf TRIO27. Het bedrag van € 9,47 is echter door de Overstapservice op dezelfde dag doorgeleid naar TRIO39.

2.5 Per brief van 13 juli en 20 juli 2018 heeft Consument de Bank schriftelijk om advies en uitleg gevraagd, omdat het hem niet lukte de ongeoorloofde debetstand op INGB52 aan te zuiveren. De Bank stelt voornoemde brieven nooit te hebben ontvangen.

Naar aanleiding van de onderhavige klacht heeft de Bank per brief van 18 december 2018 aan Consument toegelicht dat het aanzuiveren van zijn betaalrekening bij de Bank niet lukte, omdat hij daarvoor niet de op het "aanvraagformulier Overstapservice particulier" vermelde gekoppelde betaalrekening TRIO39 had gebruikt maar zijn andere betaalrekening, TRIO27. De Bank heeft Consument meegedeeld dat zij vanwege het ontstane misverstand de debetrente uit coulance niet in rekening zal brengen.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat hij gedurende de periode dat de Overstapservice actief is zonder beperkingen gebruik kan blijven maken van zijn betaalrekeningen bij de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag en Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument moet gedurende de periode dat de Overstapservice actief is de reguliere kosten blijven betalen voor het gebruik van zijn betaalrekeningen. Daarom zouden er geen beperkingen moeten zijn in het gebruik daarvan en zou hij zijn rekening gewoon moeten kunnen blijven gebruiken. Consument zou zelf moeten kunnen uitmaken vanaf welke betaalrekening hij een overschrijving mag doen om zijn betaalrekening bij de Bank aan te zuiveren. Enkel betalingen van derden dienen doorgeleid te worden, maar Consument wordt door een fout in het systeem van de Bank ook als een derde gezien.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De Bank heeft de brieven van 13 en 20 juli 2018 niet in haar administratie aangetroffen. Daarom heeft de Bank daarop pas gedurende de klachtprocedure bij de Geschillencommissie kunnen reageren. Per brief van 18 december 2018 heeft de Bank uitgelegd waarom het aanzuiveren van de betaalrekening van Consument bij de Bank niet is gelukt en medegedeeld hoe Consument dit wel kon doen.
- Consument heeft de Overstapservice aangevraagd bij Triodos Bank (de nieuwe bank) en niet bij de Bank. Consument is door de Bank en Triodos Bank voldoende geïnformeerd over de werking van de Overstapservice en de koppelingen die tussen zijn betaalrekeningen bij Triodos Bank en bij de Bank zijn aangebracht. De Bank heeft een juiste uitvoering gegeven aan de Overstapservice. Het is inherent aan de Overstapservice dat de betaalrekening niet meer als vanouds voor de dagelijkse bankzaken gebruikt wordt of kan worden. Triodos Bank wijst er in haar informatie op de website over de Overstapservice op dat de oude betaalrekening (in dit geval die bij de Bank) direct na het ingaan van de Overstapservice opgezegd kan worden.

Het is vervelend dat Consument hinder heeft ondervonden, maar dit had voorkomen kunnen worden indien Consument de instructies van Triodos Bank had gevolgd.

4 Beoordeling

(On)duidelijkheid over aanzuiveren betaalrekening

4.1 De Commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat er gedurende langere tijd onduidelijkheid bestond bij Consument over de vraag hoe hij de debetstand op zijn betaalrekening INGB52 kon aanzuiveren. Uit zijn brieven en overschrijvingspogingen blijkt immers dat hij de nodige acties heeft ondernomen om te proberen de debetstand aan te zuiveren. De Bank had die onduidelijkheid veel eerder kunnen wegnemen door specifiek uit te leggen dat aanzuivering alleen mogelijk was vanaf de gekoppelde rekening TRIO39 en dus niet vanaf TRIO27. De Bank heeft echter uit coulance de debetrente wegens ongewenste debetstand niet in rekening gebracht.

Verwachtingen bij de werking van de Overstapservice

4.2 Naar de Commissie begrijpt had Consument andere verwachtingen over het (mogelijke) gebruik van zijn rekeningen bij de Bank terwijl de Overstapservice actief was. Consument stelt immers dat wanneer de Overstapservice actief is er geen beperkingen zouden moeten zijn in het gebruik van zijn rekeningen bij de Bank. Ook zou Consument zelf moeten kunnen bepalen vanaf welke rekening hij zijn rekening bij de Bank aanzuivert.

4.3 De Commissie stelt voorop dat hij de Overstapservice heeft aangevraagd via zijn nieuwe bank (Triodos Bank) en dus niet via de Bank. Informatie over de (werking van de) Overstapservice behoorde Consument dus te verkrijgen van zijn nieuwe bank. Het is de Commissie niet gebleken dat de Overstapservice niet juist is uitgevoerd. Het doel van de Overstapservice is immers juist dat alle betalingen die worden ontvangen op de 'oude' betaalrekening, automatisch worden doorgeleid naar de 'nieuwe' betaalrekening. Dat is ook gebeurd.

4.4 Uiteraard moet Consument zelf nog wel in staat zijn om zijn oude betaalrekening aan te zuiveren, vanwege betalingen die nog plaatsvinden ten laste van de oude betaalrekening. Consument kan dit ook doen, vanaf zijn nieuwe gekoppelde betaalrekening. Het is aan de aanbieder van een product of dienst (zoals de Overstapservice) om de werking daarvan te bepalen, en niet aan Consument. De Commissie ziet niet in waarom het onredelijk of onbegrijpelijk is dat de oude betaalrekening enkel aangezuiverd kan/mag worden vanaf de nieuwe gekoppelde betaalrekening.

4.5 Het is daarbij inherent aan de Overstapservice dat Consument zijn oude betaalrekening niet meer helemaal "gewoon" kan blijven gebruiken en dat er enige beperkingen zijn.

Behalve de onder 4.3 en 4.4 genoemde kenmerken van de Overstapservice, is niet gebleken welke beperkingen Consument heeft ondervonden. Zoals blijkt uit de door Consument overgelegde stukken, kon hij nog steeds betalingen verrichten vanaf zijn oude betaalrekeningen en heeft hij zijn spaarrekening en creditcard gedurende de periode dat de Overstapservice actief was ook kunnen blijven gebruiken.

Conclusie

4.6 Dat Consument gedurende de periode dat de Overstapservice actief is zijn oude betaalrekeningen niet meer geheel "normaal" kon gebruiken en dat er beperkingen zijn, is inherent aan de Overstapservice. Zijn vordering kan reeds om die reden niet worden toegewezen. Voor zover er onduidelijkheid bestond over de werking van de Overstapservice bij Consument, heeft de Bank die bij Consument proberen weg te nemen en heeft de Bank uit coulance de debetrente kwijtgescholden.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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-bij-kifid.

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.