Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-301
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een klacht over de dienstverlening van de Bank bij het aanvragen van een Scanner. Hoewel de Commissie, gelet op de hindernissen en ergernissen die Consument heeft ervaren bij het verkrijgen van de Scanner, begrijpt dat Consument vordert dat de Bank haar dienstverlening verbetert, kan de Commissie de Bank hiertoe niet veroordelen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift en zijn aanvullende reactie.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is woonachtig in Colombia. Hij houdt een betaalrekening aan bij de Bank en maakt gebruik van internetbankieren van de Bank. De zoon van Consument woont en werkt in Nederland.

2.2 In 2019 heeft de Bank via haar internetbankieromgeving aan Consument aangekondigd dat de TAN-codes in het najaar van 2019 zouden stoppen en dat men vanaf dat moment gebruik diende te maken van de mobiel bankieren-app van de Bank of een door de Bank beschikbaar gestelde 'ING scanner' (hierna: de Scanner). De Scanner zou door de Bank naar het huisadres van de klant worden gezonden.

2.3 Omdat Consument niet beschikt over een mobiele telefoon of een tablet, maakt hij geen gebruik van mobiel bankieren-app van de Bank. Dit heeft als consequentie dat Consument, als gevolg van het beëindigen van de TAN-codes, gebruik diende te gaan maken van de Scanner. Consument heeft daarom in augustus 2019 contact opgenomen met de klantenservice van de Bank over het beëindigen van de TAN-codes en het verkrijgen van de Scanner. Op aanraden van de klantenservice heeft Consument op 13 augustus 2019 per e-mailbericht een klacht ingediend bij de Bank en verzocht om een oplossing met betrekking tot het beëindigen van de TAN-codes en het verkrijgen van de Scanner. Op 1 september 2019 heeft Consument de Bank per mail gerappelleerd om op zijn klacht te reageren.

2.4 Tijdens een verblijf van Consument in Nederland in oktober 2019 heeft Consument een filiaal van de Bank bezocht. De medewerker heeft geregeld dat Consument de Scanner op een van zijn verblijfadressen in Nederland zou ontvangen. Vijf weken later heeft Consument de Scanner aldaar ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar dienstverlening verbetert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De dienstverlening van de Bank is zeer slecht. In het kader hiervan heeft het Consument – samengevat – het volgende gesteld:
Door het stoppen van de TAN-codes en het invoeren van de Scanner brengt de Bank haar in het buitenland wonende cliënt in een uitzonderlijk moeilijke positie, doch biedt geen enkel werkzaam alternatief aan en dupeert daarmee haar klant op onbetamelijke wijze. De Bank stuurt de Scanner enkel naar het huisadres. Omdat er in Colombia geen reguliere post-verzending bestaat, was het verzenden van de Scanner geen optie. De Bank weigerde de Scanner naar het huisadres van de zoon van Consument te sturen. De Bank was weinig flexibel en meedenkend.
De klantenservice van de Bank was niet behulpzaam en nam het probleem van Consument niet serieus. Medewerkers wisten op diverse vragen van Consument geen antwoord en verwezen zijn klacht snel door naar de klachtenafdeling. Ook is de Bank weinig flexibel en niet meedenkend.
De Bank heeft niet gereageerd op de klacht van Consument en heeft ook geen ontvangst-bevestiging gestuurd. Daarnaast duurde de klachtprocedure te lang, zeker nu het een spoedeisende zaak betrof.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie begrijpt dat Consument de dienstverlening van de Bank als slecht heeft ervaren en dat hij vordert dat deze wordt verbeterd. De Bank heeft zelf erkend dat haar dienstverlening niet altijd in orde is geweest. De Bank heeft aangegeven kennis te hebben genomen van de opmerkingen en suggesties van Consument en aangegeven deze te zullen gebruiken om haar dienstverlening te optimaliseren. Voorts heeft zij haar excuses aangeboden voor haar slechte dienstverlening en een tegemoetkoming aan Consument aangeboden. Consument heeft deze vergoeding niet geaccepteerd.
Hoewel de Commissie, gelet op de hindernissen en ergernissen die Consument heeft ervaren bij het verkrijgen van de Scanner, begrijpt dat Consument vordert dat de Bank haar dienstverlening verbetert, kan de Commissie de Bank hiertoe niet veroordelen. De vordering van Consument leent zich namelijk niet voor toewijzing omdat deze niet rechtens afdwingbaar is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.