Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0001

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 mei 2022
Ingediend door	de heer [naam 1], verder te noemen de bewindvoerder, in zijn hoedanigheid van bewindvoerder over de goederen die (zullen) toebehoren aan de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	2 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument staat onder bewind. Op enig moment is de consument zijn betaalpas van de bank kwijtgeraakt. De bewindvoerder heeft hierop contact opgenomen met de bank met de vraag of de consument met zijn identiteitsbewijs contant geld kan ophalen bij een bankkantoor. De bank heeft aangegeven dat dat niet mogelijk is. De bewindvoerder kan zich niet verenigen met het beleid van de bank en heeft hierover een klacht ingediend. De commissie overweegt dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid toekomt bij het inrichten van haar dienstverlening. Het gehanteerde beleid is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de bewindvoerder en de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de bewindvoerder en de consument en 4) 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.

1.3 De bewindvoerder en de consument enerzijds en de bank anderzijds 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 Bij beschikking van 13 april 2021 heeft de kantonrechter in de Rechtbank Noord-Holland een tijdelijk bewind ingesteld voor de duur van vijf jaren over de goederen en gelden die (zullen) toebehoren aan de consument met benoeming van de bewind-voerder tot bewindvoerder.

2.2 De consument heeft bij de bank een (leefgeld)rekening met bijbehorende betaalpas. Omdat de consument onder bewind staat, is er in het systeem van de bank, een kenmerk geplaatst. Dit doet de bank bij alle personen die onder bewind zijn gesteld. Door dit kenmerk kunnen medewerkers van de bank herkennen dat de consument handelingsonbevoegd is. Door dit kenmerk is het systeemtechnisch niet mogelijk om een bedrag contant op te nemen bij een bankkantoor en kan er uitsluitend met een betaalpas en pincode geld worden opgenomen.

2.3 In mei 2022 is de consument zijn betaalpas kwijtgeraakt. De bewindvoerder heeft hierop telefonisch bij de bewindvoerdersdesk van de bank nagevraagd of het mogelijk is voor de consument om, met een identiteitsbewijs, contant geld op te halen bij een bankkantoor. De medewerkster van de bank heeft hierop te kennen gegeven dat dit, op grond van het beleid van de bank, niet mogelijk is voor personen die onder bewind staan, ook niet met toestemming van hun bewindvoerder.

2.4 De bewindvoerder heeft hierop een klacht ingediend bij de bank. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna de bewindvoerder de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 Naar de commissie begrijpt vordert de bewindvoerder dat de commissie oordeelt dat het voor de consument mogelijk moet zijn om, in het geval hij zijn betaalpas kwijtraakt, op vertoon van zijn identiteitsbewijs en na toestemming van de bewindvoerder, contant geld op te halen bij een bankkantoor.

2.6 De bewindvoerder onderbouwt de klacht als volgt. Het beleid van de bank is discriminerend. Doordat de consument zijn betaalpas was kwijtgeraakt, kon hij geen boodschappen doen. Ook (financieel) kwetsbare mensen die onder bewind staan, zoals de consument, hebben het recht om contant geld op te kunnen halen bij een bank-kantoor, als ze hun identiteitsbewijs meenemen en als de bewindvoerder daar toestemming voor geeft. De bewindvoerder beschikt niet over een gemachtigdenpas. Voorts heeft de bewindvoerder de wijze waarop de bank op de klacht heeft gereageerd als arrogant en onverschillig ervaren.

Volgens hem is op geen enkel moment door de bank een poging gedaan om toe te lichten wat het idee is achter het beleid.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de bewindvoerder. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf: de commissie doet geen uitspraak in het algemeen belang

3.1 Voordat de commissie het geschil inhoudelijk beoordeelt, merkt zij op dat zij geen uitspraak doet in het algemeen belang. Alleen klachten die een individueel belang van de consument vertegenwoordigen worden door de commissie behandeld. Dat betekent dat de consument niet in het algemeen belang of ten behoeve van andere consumenten kan klagen.[1] Dit volgt uit, onder andere, vraag 3 onderdeel 4 van het reglement. De commissie zal zich dus beperken tot de behandeling van de individuele klacht van de consument.

Beleidsvrijheid

3.2 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank aan de consument de mogelijkheid moet bieden, in het geval dat hij zijn betaalpas kwijtraakt, om op vertoon van zijn identiteitsbewijs en na toestemming van de bewindvoerder, contant geld op te halen bij een bankkantoor.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij een beleidsvrijheid heeft en dat haar beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Zij heeft toegelicht dat voor klanten die onder bewind staan, zoals ook de consument, geldt dat de bank hiervan een kenmerk plaatst in haar klant-systemen. Enerzijds zorgt dit kenmerk ervoor dat medewerkers van klantenservice en de bankkantoren kunnen herkennen dat de betreffende klant niet handelingsbevoegd is, anderzijds zorgt dit kenmerk er ook voor dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om zonder betaalpas een bedrag contant op te nemen. Een van de redenen om het voor onderbewindgestelde klanten niet mogelijk te maken om zonder betaalpas contant geld op te nemen betreft de veiligheid. In het verleden zijn er bij de bank situaties geweest waarbij onderbewindgestelde klanten misbruik hebben gemaakt van de optie van contant geld opnemen zonder betaalpas. Bij sommige van deze incidenten is ook geweld tegen kantoormedewerkers gebruikt. Ter voorkoming van misbruik alsook om veiligheidsredenen heeft de bank besloten dat de groep klanten die onder bewind staan zonder betaalpas geen contant geld kan verkrijgen bij een bankkantoor.

[1] GC Kifid nrs. 2022-0351, 2022-0482 en 2022-0716 te vinden op www.kifid.nl.

Wanneer de consument zijn betaalpas kwijt is, kan hij een nieuwe betaalpas aanvragen, welke binnen drie werkdagen wordt verstrekt. Ook beschikken bewindvoerders veelal over een gemachtigde-betaalpas op de rekening van de onderbewindgestelde.
Het belang van onderbewindgestelde klanten om zonder betaalpas contant geld te halen bij de bank is dan ook gering, aldus de bank

3.4 De commissie stelt voorop dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van haar beleid en de inrichting van haar dienstverlening. Die vrijheid kan beperkt worden als dit beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2]

3.5 Hoewel de commissie begrijpt dat het beleid van de bank, bij verlies van de betaalpas, voor de consument tot tijdelijke hinder leidt, is zij van oordeel dat dit beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Daartoe overweegt de commissie dat de bank afdoende heeft gesteld dat zij een belang heeft bij het gevoerde beleid, te weten het voorkomen van misbruik en de veiligheid van haar medewerkers. Het belang van de bank bij dit beleid weegt zwaarder dan het belang van de consument. Daarbij komt dat de consument bij verlies een nieuwe betaalpas bij de bank kan aanvragen en deze binnen drie werkdagen wordt verstrekt. Ook de omstandigheid dat ander beleid, zoals door de bewindvoerder betoogd, verdedigbaar is, betekent niet dat het beleid van de bank onaanvaardbaar is.

3.6 Ten aanzien van de stelling van de bewindvoerder dat de bank zich schuldig maakt aan discriminatie, merkt de commissie het volgende op. In artikel 1 van de Grondwet staat dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. De bank heeft uitgelegd dat onderbewindgestelde klanten niet gelijkgesteld kunnen worden aan de groep niet onder bewind gestelde (reguliere) klanten. Het grote verschil tussen deze klantgroepen betreft namelijk de handelingsbevoegdheid. Daarnaast geldt dat bij de bank alle onderbewindgestelde klanten in gelijke gevallen op dezelfde manier (dus gelijk) behandeld worden; voor alle onderbewindgestelde klanten geldt namelijk dat zij zonder betaalpas geen contant geld kunnen opnemen bij een bankkantoor. Naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een ongelijke behandeling van gelijke gevallen, waardoor niet vast is komen te staan dat er sprake is van discriminatie.

Klachtbehandeling

3.7 Met betrekking tot het klachtonderdeel over de klachtbehandeling door de bank oordeelt de commissie als volgt.

[2] GC Kifid nrs. 2022-0365, 2022-0302, 2022-0225 en 2022-0203.

Hoewel het door de bewindvoerder wellicht anders is ervaren, is de commissie van oordeel dat uit het klachtdossier niet blijkt dat de wijze waarop de bank de bewindvoerder bejegend heeft te wensen heeft overgelaten.

Hoewel de bank wellicht eerder haar beleid had kunnen toelichten aan de bewindvoerder, is dit onvoldoende om dit klachtonderdeel als gegrond te beoordelen of de vordering te wijzen.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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