# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0255

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 21 maart 2024 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Beslissing over de behandelbaarheid |
| Uitkomst | Klacht niet behandelbaar |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Klacht over een interne klachtprocedure. Niet-behandelbaar. De consumenten vinden dat de bank hun klacht niet naar waarheid en onvoldoende inhoudelijk heeft behandeld. Zij vorderen dat de bank wordt verplicht hun klacht opnieuw te behandelen. De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar, omdat deze niet gaat over een financiële dienst.

## 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consumenten na dupliek en 7) de reactie daarop 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.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hebben een betaalrekening bij de bank. Aan de betaalrekening is een betaalpas met pincode gekoppeld.

2.2 In mei 2022 hebben de consumenten bij de bank geklaagd dat er contactloze betalingen met hun betaalpas hebben plaatsgevonden, terwijl de optie voor het contactloos betalen uit had moeten staan. Zij hebben zich sindsdien tegenover de bank op het standpunt gesteld dat de betaalpas onveilig is en dat er wettelijke (privacy)regels worden geschonden. De bank heeft de standpunten van de consumenten meermaals schriftelijk betwist.

2.3 De bank heeft de klacht van de consumenten op 11 mei 2023 afgewezen en zij heeft de consumenten meegedeeld niet op verdere reacties meer te zullen reageren.

*De klacht en vordering*

2.4 De consumenten stellen dat de bank tijdens de interne klachtprocedure niet naar waarheid en onvoldoende inhoudelijk op hun klacht heeft gereageerd. Zij stellen dat zij zonder deze juiste antwoorden geen goed standpunt kunnen innemen ten aanzien van de klacht en dat een goede uitspraak over de klacht (door de Geschillencommissie Kifid) niet mogelijk is. Zij vorderen dat de bank hun klacht geheel opnieuw in behandeling neemt.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*De klacht is niet-behandelbaar*

3.1 Op de klacht is het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 van toepassing.[1] Op grond van vraag 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten. Daarmee wordt bedoeld: een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft), een financiële dienst zoals bedoeld in de Wft of een andere financiële dienst waarvoor de consumenten en de bank hebben afgesproken dat de consumenten bij Kifid terecht kunnen met hun klachten.[2]

3.2 Naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een klacht over een financiële dienst. De consumenten klagen over de interne klachtprocedure van de bank. De klacht gaat dus niet over een betaaldienst, financiële dienst zoals bedoeld in Wft of een andere financiële dienst waarover de bank en de consumenten hebben afgesproken dat bij Kifid kon worden geklaagd.

3.3 Dat het onderwerp van de klacht van de consumenten wél een financiële dienst betreft, maakt deze beslissing niet anders. De consumenten is uitdrukkelijk gevraagd of zij een uitspraak wensen over het onderliggende geschil. Zij hebben echter op 20 februari 2024 schriftelijk en op 18 maart 2024 opnieuw telefonisch aan de commissie verklaard dat zij om hen moverende redenen alleen een uitspraak willen over het overdoen van de interne klachtprocedure. Zij willen geen uitspraak over het onderliggende geschil. Op grond van het voorgaande acht de commissie de klacht daarom niet-behandelbaar.

[1] Deze versie van het reglement is te vinden op www.kifid.nl/reglementen.
[2] Zie artikel 1:1 van de Wft, te vinden op wetten.overheid.nl.

## 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.*

*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 – 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