Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-859
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op enig moment heeft Consument geprobeerd een betaalopdracht door te geven aan de Bank door middel van een overschrijvingskaart. In het digitale portaal heeft Consument vervolgens bericht gekregen dat er iets niet is gelukt. Consument heeft hierover contact gezocht met de Bank via een algemeen e-mailadres. De Bank heeft aangegeven dat het algemene e-mailadres niet meer in gebruik is. Consument klaagt dat hij niet meer met de Bank via e-mail kan communiceren over eventuele problemen bij toekomstige betalingsopdrachten. Consument vordert dat hij kan blijven communiceren met de Bank via e-mail. De Commissie overweegt dat de Bank een ruime mate van beleidsvrijheid toekomt bij het inrichten van haar dienstverlening. Dat Consument geen gebruik wenst te maken van de overige communicatiekanalen die de Bank aanbiedt, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het uitsluiten van communicatie via e-mail naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Op 11 december 2019 heeft Consument gebruik gemaakt van een overschrijvingskaart van de Bank om een betaalopdracht door te geven.

2.3 In het digitale portaal van de Bank heeft Consument een bericht gekregen dat er iets niet is gelukt. Consument heeft over het bericht contact gezocht met de Bank via een algemeen e-mailadres. Consument heeft in antwoord daarop, voor zover relevant, het volgende bericht ontvangen:

"Geachte heer, mevrouw,

Op dit e-mailadres kunt u niet reageren. Deze e-mail wordt dan ook niet in behandeling genomen. U kunt ons bereiken via Social Media (Facebook en Twitter), via Chat, via Telefoon of kom langs op één van onze ING-kantoren. Onze medewerkers helpen u graag verder. (…)"

2.4 Consument heeft zich in reactie op de e-mail beklaagd over de aangewezen communicatie-methoden die in de e-mail worden genoemd. Consument heeft de Bank verzocht om te bevestigen dat hij communicatie over betalingsopdrachten aan het eerder gebruikte algemene e-mailadres kan blijven richten.

2.5 De Bank heeft op 17 december 2019 gereageerd dat het betreffende e-mailadres niet meer in gebruik is. De Bank kan niet bevestigen dat het algemene e-mailadres in de toekomst als communicatiekanaal gebruikt kan worden.

2.6 Bij brief van 19 januari 2020 heeft Consument zich nogmaals beklaagd over de door de Bank aangewezen communicatiekanalen. Consument verzoekt de Bank hem in de gelegenheid te stellen per e-mail te kunnen communiceren. Op 6 maart 2020 heeft de Bank gereageerd op de brief van Consument. In de brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(…) E-mails die worden ontvangen op algemene e-mailadressen, dienen intern te worden doorgestuurd om bij de juiste afdeling af te leveren, waardoor voor het beantwoorden van een schriftelijk verzoek over het algemeen langere doorlooptijden gelden. (…)"

2.7 Consument heeft de Bank vervolgens enkele keren via zowel e-mail als bij brief gevraagd te bevestigen dat hij uit de brief van 6 maart 2020 mag afleiden dat hij via het algemene e-mailadres met de Bank kan blijven communiceren. Consument heeft hierop geen reactie ontvangen van de Bank. Op 14 juni 2020 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 Consument heeft in het verleden altijd met de Bank kunnen communiceren via het algemene e-mailadres. Zonder aankondiging is deze vorm van communicatie niet meer mogelijk.

Via de telefoon is het niet mogelijk om bijlagen mee te sturen en de overige communicatiekanalen die de Bank aanbiedt staan Consument niet ter beschikking. Daarnaast stelt Consument dat de Bank in haar brief van 6 maart 2020 heeft toegezegd dat hij via het algemene e-mailadres kan communiceren met de Bank. De Bank heeft e-mails van Consument aan het algemene e-mailadres daarna echter niet meer beantwoord.

2.9 Consument vordert dat hij met de Bank kan blijven communiceren over betalingsopdrachten via e-mail.

Het verweer

2.10 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Bovendien heeft de Bank aangevoerd dat de klacht niet-behandelbaar is omdat geen sprake is van een financiële dienst.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Alvorens inhoudelijk op de zaak wordt ingegaan zal de Commissie het verweer van de Bank dat de klacht niet behandelbaar is beoordelen.

3.2 De Bank voert in het kader van dit verweer aan dat de klacht van Consument niet ziet op een financiële dienst in de zin van het Reglement, nu de klacht enkel betrekking heeft op de communicatiekanalen van de Bank.

3.3 Naar het oordeel van de Commissie is het verweer van de Bank dat de klacht niet behandelbaar is ongegrond. Blijkens artikel 1 van het Reglement behandelt de Geschillencommissie klachten van consumenten over financiële diensten tegen financiële dienstverleners. Onder een financiële dienst moet, blijkens artikel 60 van het Reglement, onder andere worden verstaan: "*een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht*". De klacht van Consument heeft weliswaar betrekking op de communicatiekanalen van de Bank, maar is onlosmakelijk verbonden met de betaaldienst die Consument afneemt van de Bank. De communicatiekanalen worden door Consument immers gebruikt om informatie op te vragen over de uitvoering van betalingsdiensten, waaronder de uitvoering van een betalingsopdracht. De klacht is derhalve behandelbaar.

Beleidsvrijheid van de Bank

3.4 Wat de inhoudelijke grondslagen van de vordering betreft, geldt het volgende. Naar de Commissie begrijpt stelt Consument dat de Bank tekortschiet in de naleving van de overeenkomst die zij met Consument heeft gesloten door hem geen geschikt communicatiekanaal aan te bieden.

3.5 De Commissie overweegt dat de Bank in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening. Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. De Bank heeft aangevoerd dat zij communicatie via e-mail niet meer aanbiedt omdat deze manier van communiceren inefficiënt is gebleken.

3.6 Vaststaat dat de Bank bereikbaar is voor Consument via verschillende communicatiekanalen, waaronder via de post, via chatberichten, via de telefoon of via sociale media. Consument heeft hiermee voldoende keuze uit andere communicatiekanalen. Dat Consument hiervan geen gebruik wenst te maken, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het uitsluiten van communicatie via het algemene e-mailadres naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat de Bank in haar brief van 6 maart 2020 heeft aangegeven dat voor het beantwoorden van ontvangen e-mails op algemene e-mailadressen over het algemeen langere doorlooptijden gelden, maakt dat niet anders. De Bank verklaart daarmee immers alleen waarom Consument lang heeft moeten wachten op de antwoorden die hij op zijn e-mails, gericht aan het algemene e-mailadres, heeft gekregen.

Conclusie

3.7 De Commissie verklaart de klacht van Consument ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.