Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0031

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	11 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaalrekening. Mobiele betaalpas. De commissie oordeelt dat de bank haar beleid op het punt van de mobiele betaalpas voor onder bewind gestelde personen heeft mogen wijzigen. Niet gebleken is dat de bank daarmee misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of daarmee heeft gehandeld op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze. De bank is niet verplicht om een uitzondering op haar beleid te maken in het geval van de consument. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn vader de heer [naam].

1.3 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.

1.4 De consument en de bank 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 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 De consument staat onder (financieel) bewind. Zijn vader, tevens zijn vertegenwoordiger in de onderhavige klacht, is (onder andere) zijn bewindvoerder. De betaalrekening betreft een beheer- en leefgeldrekening waarmee de consument zelfstandig kan bankieren.

2.3 De consument had de mogelijkheid om gebruik te maken van de 'mobiele betaalpas' van de bank. Het betreft een functie waarmee via de Mobiel Bankieren App van de bank met een mobiele telefoon contactloos kan worden betaald en online transacties kunnen worden gedaan. De consument gebruikte deze functie onder andere voor ApplePay op zijn mobiele telefoon.

2.4 Na vervanging van zijn mobiele telefoon bleek dat ApplePay niet meer op zijn telefoon kon worden geïnstalleerd. Na contact met de bank bleek dat de bank per 1 januari 2023 haar beleid had gewijzigd waardoor het voor onder bewind gestelde personen, na een probleem of een wijziging zoals in dit geval, niet meer mogelijk is om een nieuwe 'mobiele betaalpas' te activeren.

2.5 De consument heeft daarover geklaagd bij de bank. Dat heeft niet tot een oplossing geleid. Hij heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat hij niet meer de mogelijkheid heeft om mobiel bankieren te activeren. Volgens de consument is enerzijds sprake van een verworven recht omdat hij er al gebruik van maakte voordat de bank haar beleid heeft aangepast. Dat hij zijn telefoon heeft vervangen mag daarom geen reden zijn om hem deze mogelijkheid te ontnemen. Daarnaast is door de bank niet gekeken naar zijn individuele omstandigheden. Hij kan namelijk goed omgaan met mobiel bankieren binnen de financiële ruimte die de bewind-voerder hem geeft en dat heeft ook nooit tot problemen geleid. Dat de consument nu weer zijn (plastic) betaalkaart van de bank dient te gebruiken valt, vanwege zijn autisme, moeilijk uit te leggen. Volgens de consument is er geen reden om hem de mogelijkheid van mobiel bankieren te ontzeggen. De bank heeft haar beleidswijziging bovendien nooit aangekondigd of daarvoor gewaarschuwd. Volgens de consument mag de contractsvrijheid van de bank er niet in resulteren dat een bepaalde groep uit de samenleving – zonder enige vorm van hoor en wederhoor – volledig wordt uitgesloten van een deel van de betaaldiensten, welke vandaag de dag een essentieel onderdeel vormen van hoe consumenten geld uitbesteden. De consument is een jonge man, welke begeleidt deelneemt aan de samenleving, waarin online aankopen eerder de regel zijn dan uitzondering. Voor de consument is ook niet duidelijk waarom de mobiel betalen functie fraude gevoeliger zou zijn ten opzichte van de fysieke betaalpas zoals de bank heeft aangevoerd. De consument vordert herstel/ voortzetting van de mogelijkheid tot mobiel bankieren.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld door de mogelijkheid van het gebruik van een 'mobiele betaalpas' te beëindigen.

De bank heeft contracts- en beleidsvrijheid

3.2 De bank heeft een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid op grond waarvan zij kan bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst wenst te sluiten of wenst voort te zetten.[1] De contracts- en beleidsvrijheid van de bank kan (slechts) worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.[2] De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.

3.3 De bank heeft, zoals zij heeft toegelicht, een keuze gemaakt om per 1 januari 2023 de mobiele betaalpas niet meer ter beschikking te stellen aan klanten die onder bewind staan. De bank heeft toegelicht dat deze keuze is ingegeven door fraude- en veiligheids-overwegingen ter bescherming van deze specifieke klantgroep. Een mobiele betaalpas heeft namelijk een standaard daglimiet van € 2.500,- welke niet kan worden aangepast (verlaagd) en daarnaast kunnen met de mobiele betaalpas abonnementen worden afgesloten en accounts bij andere betaaldienstverleners (bijvoorbeeld Paypal) worden aangemaakt waarbij transacties veelal niet direct zichtbaar zijn op de rekening, aldus de bank. Deze door de bank aangevoerde redenen zijn naar het oordeel van de commissie gericht op bescherming van onderbewindgestelden, ook begrijpelijk en op zichzelf niet onredelijk. Daarbij is van belang dat de bank een voldoende alternatief heeft in de vorm van een betaalpas waarmee ook contactloos kan worden betaald, en waarbij door de bewindvoerder een limiet kan worden ingesteld.

3.4 Hoewel de commissie begrijpt dat de situatie van de consument bijzonder is omdat hij, zoals namens hem is toegelicht, vanwege zijn zelfstandigheid volledige toegang heeft tot zijn beheerrekening en zijn bankpas en dit nooit tot problemen heeft geleid, betekent dat niet dat de bank verplicht is om een uitzondering op haar beleid te maken voor zover haar beleid voor dezelfde groep personen op dezelfde wijze wordt uitgevoerd.

---

[1] Vergelijkbaar eerdere uitspraken van de GC Kifid nrs. 2023-0913, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op www.kifid.nl.

[2] Zie bijvoorbeeld CvB Kifid 2021-0023, overweging 5.4

Gesteld noch gebleken is dat de bank voor elke onder bewind gestelde klant een persoonlijke afweging maakt of kan maken. Het betreft een beleidswijziging in algemene zin die van toepassing is op alle klanten van de bank onder dezelfde groep.

3.5 Het verdient evenwel niet de schoonheidsprijs dat de bank zonder (duidelijke) aankondiging, en kennelijk pas bij een probleem of wijziging van mobiele telefoon, het gebruik van de mobiele betaalpas bij een onder bewind gestelde beëindigd, althans het op dat moment niet meer mogelijk maakt om een (nieuwe) mobiele betaalpas te activeren. Dat dit de consument rauw op z'n dak is gevallen en wellicht als stigmatiserend over komt, maakt nog niet dat er een rechtsregel is die bank dwingt dat beleid en de vrijheid die de bank daarin heeft te wijzigen.

3.6 De bank heeft tot slot toegelicht dat het op dit moment (technisch) nog niet mogelijk is om een uitzondering te maken maar dat zij momenteel wel de mogelijkheden onderzoekt om de limiet van de mobiele betaalpas aan te passen zodat het op termijn ook voor klanten die onder bewind staan weer mogelijk is om deze te gebruiken. In dat geval zal namelijk de bewindvoerder in staat zijn om naar gelang de situatie de daglimiet van de mobiele betaalpas te verhogen of te verlagen. In dat geval is wel maatwerk mogelijk.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de bank haar beleid op het punt van de mobiele betaalpas voor onder bewind gestelde personen heeft mogen wijzigen. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en is het handelen van de bank niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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