Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1104

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2024
Klacht van	De consument
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 het reglement

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De consument heeft geklaagd over de procedure om een spaardeposito te openen. De consument heeft gesteld dat niet hij maar het systeem een tweede spaardeposito opende. De bank heeft dit standpunt van de consument gemotiveerd weersproken. De commissie is van oordeel dat de klacht niet behandelbaar is omdat de klacht niet gericht is op een afgenomen financieel product of dienst maar gericht is op de aanvraagprocedure om een financieel product af te nemen.

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 en 3) het verweerschrift 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 Op 20 december 2023 heeft de consument via de website van de bank een Groen Spaardeposito (hierna: spaardeposito) van € 50.000,- aangevraagd.

2.2 De consument ontdekte bij het afsluiten op een bepaald moment dat hij niet één maar twee spaardeposito's van € 50.000,- zou hebben aangevraagd.

2.3 De consument heeft van de bank over het openen van de spaardeposito's twee brieven ontvangen gedateerd op 20 december 2023. In één van de brieven staat het rekeningnummer XXX en het rentepercentage van 2,00%. In de andere brief staat het rekeningnummer ZZZ en een rentepercentage van 0,00%.

2.4 In beide brieven wordt verwezen naar de meegestuurde voorwaarden en dat daarin belangrijke informatie staat en:

> *"(...) Je leest hierin ook hoe je het Groen Spaardeposito binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief kunt beëindigen (...)".*

2.5 De consument heeft in zijn brief aan de bank van 15 januari 2024 geschreven dat hij enkele dagen na het openen van het spaardeposito heeft gezien dat het tweede spaardeposito niet meer op het rekeningenoverzicht stond.

2.6 De bank heeft de consument op 30 januari 2024 geschreven dat weliswaar op 20 december 2023 twee spaardeposito's zijn geopend maar het tweede spaardeposito de volgende dag automatisch is beëindigd vanwege onvoldoende saldo op de betaalrekening. Van een roodstand op de betaalrekening (waarover de consument zijn zorgen naar de bank toe had geuit) is dan ook geen sprake geweest, aldus de bank. Voor de ontstane verwarring heeft de bank heeft haar excuses aangeboden.

2.7 De bank heeft verder in deze brief geschreven het op prijs te stellen dat de consument haar heeft geïnformeerd over het niet telefonisch kunnen bereiken van de klantenservice. De bank heeft opgemerkt zijn feedback te hebben geregistreerd en mee te nemen in de evaluaties van haar dienstverlening. En dat als de wachttijden bij de telefonische klanten-service langer zijn dan de consument gewend is, hij het starten van een chat kan overwegen.

2.8 In de brief van de bank van 16 februari 2024 staat dat de bank onderzoek heeft verricht naar de door de consument opgemerkte situatie en haar bevindingen daaruit met hem heeft gedeeld in haar brief van 30 januari 2024. De verwerking van de eerste spaardeposito en het klikken op "bevestigen" van de tweede spaardeposito hebben elkaar gekruist, aldus de bank. De bank heeft herhaald dat het niet mogelijk is om een tweede spaardeposito te openen als het saldo op de betaalrekening daarvoor niet toereikend is. Van een negatief saldo is dan ook geen sprake geweest, aldus de bank.

2.9 In de slotbrief van de interne klachtprocedure van de bank van 5 juli 2024 heeft de bank de klacht van de consument dat de bank heeft verzuimd een onderzoek in te stellen naar het zijns inziens ongevraagd automatisch openen van een tweede spaardeposito, afgewezen. In deze brief staat dat de bank betreurt dat de consument stress heeft ondervonden na het openen van het spaardeposito. En dat de bank de klacht van de consument heeft doorgegeven aan de desbetreffende afdeling binnen de bank.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt over de aanvraagprocedure van het spaardeposito. Hij merkt op dat de bank zijn vragen daarover onvoldoende heeft beantwoord. Hij stelt dat de door de bank geschetste chronologische volgorde van gebeurtenissen bij het aanvragen van het spaardeposito onjuist is.

Anders dan de bank stelt, heeft hij niet *"direct nogmaals op de bevestigingsknop gedrukt*". De consument stelt dat op zijn computerscherm een tweede spaardeposito werd getoond voor eveneens € 50.000,- en een rente van 0,0%, zonder een kenmerk zoals een registratie-nummer. Naar aanleiding hiervan concludeerde de consument dat dat een (her)bevestiging was van het eerste aangevraagde spaardeposito waarna hij *"nogmaals"* op de bevestigings-knop drukte. Hij opende niet een tweede deposito, dit is door het "*systeem"* van de bank gebeurd.

2.11 De consument stelt dat als de door de bank gestelde gang van zaken juist zou zijn, hetgeen wat hij meemaakte nog een keer kan gebeuren. En dat de bank niet aangeeft of ook dit aspect is onderzocht. De consument vraagt zich af wat de oorzaak is geweest, een systeem-fout of een storing of iets anders? De consument is van mening dat als een aanvraagproces niet volledig is afgerond, geen nieuw aanvraagproces in gang mag worden gezet. De consument merkt op dat als een proces nog niet is afgerond dit in het algemeen kenbaar wordt gemaakt bijvoorbeeld met het tonen van een zandloper.

2.12 Voorts merkt de consument op dat de bank niet is ingegaan op de verschillende opzegtermijnen. In de bevestigingsbrieven van de bank staat namelijk een termijn van 14 dagen genoemd terwijl in de voorwaarden een termijn van 4 dagen staat. De consument probeerde de bank hierover te bellen, doch kreeg geen contact. De consument vindt dat de bank telefonisch bereikbaar moet zijn als je de overeenkomst(en) kunt ontbinden.

2.13 Ter oplossing van dit geschil stelt de consument voor dat:
* de software anders wordt ingesteld onder andere door een controle op voldoende saldo;
* de software wordt gecontroleerd op onvolkomenheden;
* de bank een medewerker laat bellen (de telefonische bereikbaarheid van de bank is namelijk '0') om te controleren of men definitief akkoord is met het financiële product en
* aanvragers een termijn van bijvoorbeeld 10 werkdagen wordt gegeven waarbinnen de overeenkomst zonder opgaaf van redenen kan worden ontbonden.

Het verweer

De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank heeft toegelicht dat zij onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van hetgeen de consument is overkomen. Het is volgens de bank de consument geweest die twee keer een aanvraag heeft bevestigd waardoor twee keer een aanvraagprocedure is gestart. De bank heeft verder opgemerkt dat het in de praktijk voorkomt dat klanten meerdere aanvragen direct na elkaar doen omdat zij daadwerkelijk meerdere deposito's willen afsluiten. Tijdens het aanvraag proces wordt gecheckt of het saldo toereikend is om de deposito's te openen. En als dat niet het geval is, wordt een tweede aanvraag (zoals bij de consument) niet gehonoreerd. Omdat er klanten zijn die graag gebruik willen maken van de mogelijkheid om meer dan één aanvraag te doen, biedt de bank deze optie bewust aan.

2.14 Over de verschillende opzegtermijnen heeft de bank opgemerkt dat in de versie van de voorwaarden die de consument heeft ontvangen abusievelijk een termijn van 4 dagen staat, het cijfer 1 van het getal 14 is daar weggevallen. Dit heeft zij de consument ook al laten weten in haar brief van 16 februari 2023. En, zoals ook in de bevestigingsbrief van 20 december 2022 staat, is de bedenktijd waarbinnen de overeenkomst kan worden ontbonden 14 dagen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Voordat de commissie de klacht op inhoudelijke gronden kan beoordelen dient zij ambtshalve te onderzoeken of zij de klacht op basis van het reglement kan behandelen.[1] De commissie stelt naar aanleiding van dat onderzoek vast dat de klacht niet-behandelbaar is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 In het reglement is bepaald dat consumenten klachten aan Kifid kunnen voorleggen over financiële diensten die zij '*afnemen*'. Dit betekent dat de commissie alleen klachten kan behandelen over financiële diensten die consumenten daadwerkelijk hebben afgenomen.

3.3 De commissie stelt vast dat dat de consument klaagt over het aanvraagproces om een financiële dienst af te nemen. De consument stelt immers dat de bank nader onderzoek dient te verrichten naar haar aanvraagproces van een spaardeposito. Hiermee klaagt de consument dus niet over een afgenomen dienst.

3.4 Dit betekent dat de commissie niet bevoegd is over de klacht van de consument te oordelen met als gevolg dat de klacht niet-behandelbaar is. Het is dan ook om deze reden dat de commissie niet toekomt aan een inhoudelijke behandeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[1] De relevante vraag van het reglement staat in de bijlage bij de uitspraak.

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 – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;

b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.