

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0227

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Bank N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank een buitengewoon star en klantonvriendelijk systeem heeft opgetuigd en niet bereid of in staat is om daarvan af te wijken als de omstandigheden van het geval daar om vragen. Het wordt bewindvoerders onmogelijk gemaakt om voor hun cliënten rechtstreeks zaken te doen via de portal van de bank door de manier waarop het identificatieproces is ingericht. Door de wijze waarop de bank het online aanvraagproces heeft ingericht schendt de bank geen geldende wet- of regelgeving. De commissie is van oordeel dat de door de consument aangevoerde belangen niet dusdanig zwaarwegend zijn dat deze zouden moeten prevaleren boven het belang van de bank. De bank heeft geen misbruik gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid en er is ook geen sprake van discriminatie of uitsluiting. Ook voor cliënten die onder bewind staan, is het mogelijk om een product bij de bank af te nemen alhoewel het vooralsnog niet mogelijk is om dit via het online aanvraagproces ('de funnel') te laten plaatsvinden. 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) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op woensdag 22 januari 2025. De vertegenwoordiger van de consument, de heer [naam 1], nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel de heer mr. [naam 2], jurist, mevrouw mr. [naam 3], jurist, mevrouw [naam 4], compliance officer en mevrouw [naam 5], medewerker van de afdeling productmanagement.
- 1.3 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 Na het overlijden van haar echtgenoot heeft de consument haar vertegenwoordiger gevraagd om contact op te nemen met de bank in verband met een aanvraag voor een nabestaandenlijfrente. Hiervoor is een kapitaal beschikbaar van € 7.123,19.
- 2.2 De aanvraag via de portal van de bank lukt echter niet omdat de vertegenwoordiger van de consument niet de mogelijkheid wordt geboden om zich als bewindvoerder van zijn schoonzus online te identificeren via iDIN.
- 2.3 Uiteindelijk lukt het om bij de bank een nabestaandenlijfrente voor de consument aan te kopen, maar dan niet rechtstreeks maar via tussenkomst van een derde partij.
- 2.4 De kosten voor deze transactie zijn € 104,- hoger dan wanneer de consument de lijfrente rechtstreeks via de portal van de bank had kunnen aankopen.
- 2.5 De consument is hier ontevreden over en is van mening dat zij voor de meerkosten dient te worden gecompenseerd. De bank gaat hier niet in mee. De interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichterbij elkaar gebracht, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument stelt dat de bank een buitengewoon star en klantenvriendelijk systeem heeft opgetuigd en niet bereid of in staat is om daarvan af te wijken als de omstandigheden van het geval daar om vragen. Het wordt bewindvoerders onmogelijk gemaakt om voor hun cliënten rechtstreeks zaken te doen via de portal van de bank door de manier waarop het identificatieproces is ingericht. Omdat de bank wel het beste voorstel voor de aankoop van een nabestaandenlijfrente aanbood, heeft de vertegenwoordiger van de consument via een tussenkomst van een derde partij [derde partij] de lijfrente voor zijn schoonzus aangekocht, maar wel met een bedrag aan meerkosten van € 104,-. De vordering is dat de bank deze kosten voor zijn rekening neemt en het aanvraagproces zodanig aanpast dat in de toekomst ook bewindvoerders online via de funnel producten voor hun cliënten te sluiten zodat ook zij gebruik kunnen maken van het lage tarief aan afsluitkosten.

Het verweer

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

Het online product Extra Pensioen Inkomen kan op 2 manier worden gesloten: online via de funnel of via een adviseur. De funnel is slechts geschikt voor het openen van een rekening door de rekeninghouder zelf.

De bank is op grond van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving verplicht de identiteit van haar (toekomstige) klanten vast te stellen en te verifiëren. De bank is daarbij vrij te bepalen op welke wijze zij dat inricht.

Voor gevallen van onder andere bewindvoering is de route via een adviseur een meer logische route en door de bewindvoerder ook goed te verantwoorden. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling van de bank om klanten uit te sluiten, maar het online aanvraagproces is niet ingericht op afwijkende gevallen. De bank heeft echter wel begrip voor de zienswijze en het gevoel van de consument bij deze situatie en is dan ook bereid om de factuur van de adviseur voor het afsluiten van het Extra Pensioen Inkomen te voldoen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of er voldoende gronden zijn om de vordering van de consument toe te wijzen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 Allereerst stelt de commissie vast dat de bank de consument tegemoet is gekomen door de meerkosten van de aanvraag van de nabestaandenlijfrente te vergoeden. In dat opzicht heeft de consument in het kader van deze procedure geen materieel belang meer en zou de klacht niet-behandelbaar zijn, maar de commissie acht het in belang van partijen om toch een uitspraak te doen gezien het principiële karakter van deze zaak.
- 3.3 Daarnaast heeft de bank een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid. Dit houdt in dat het in beginsel aan de bank is om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een (nieuwe) overeenkomst wenst aan te gaan. Bovendien kan de commissie alleen oordelen over de individuele belangen in deze klacht.
- 3.4 Tijdens de hoorzitting heeft de bank uitvoerig toegelicht waarom het online aanvraagproces op dit moment op deze wijze is ingericht. Daarnaast is er op dit moment intern overleg om te bezien op wat voor termijn het online aanvragen door bewindvoerders technisch mogelijk zal zijn en welke kosten hier voor de bank mee gemoeid zijn. In de tussentijd zal de bank wanneer andere bewindvoerders bezwaar maken tegen de hogere kosten die gemoeid zijn als de aanvraag via een adviseur moet verlopen zich coulant opstellen.

Door de wijze waarop de bank het online aanvraagproces heeft ingericht schendt de bank geen geldende wet- of regelgeving. De commissie is van oordeel dat de door de consument aangevoerde belangen niet dusdanig zwaarwegend zijn dat deze zouden moeten prevaleren boven het belang van de bank. De bank heeft geen misbruik gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid en er is ook geen sprake van discriminatie of uitsluiting. Ook voor cliënten die onder bewind staan is het mogelijk om een product bij de bank af te nemen alhoewel het vooralsnog niet mogelijk is om dit online via de bewindvoerder te laten plaatsvinden.

Conclusie

- 3.5 De slotsom is dat de commissie op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen reden heeft om aan te nemen dat de bank tekort is geschoten jegens de consument. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht en dat de vordering moet 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 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