Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0612

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	26 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	LeasePlan Corporation N.V. h.o.d.n. LeasePlan Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	19 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument beklaagt zich over het gegeven dat de bank een link heeft opgenomen in haar e-mail. Ook is de consument ontevreden over de wijze waarop zijn klacht is behandeld. Voorts beklaagt hij zich over de door de bank gehanteerde reactietermijnen. De bank heeft meerdere malen haar excuses aangeboden en beterschap beloofd. Tot meer kan de bank niet worden gehouden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een (online) spaarrekening bij de bank.

2.2 Op 14 december 2021 heeft de consument van de bank een e-mail ontvangen waarin de bank de consument (onder meer) vraagt om zijn identiteit te (her)bevestigen.

In de mail wordt uitgelegd hoe de consument zijn identiteit kan (her)bevestigen met daarbij een link naar de website van de bank.

2.3 Bij mail van 15 december 2021 heeft de consument de bank gevraagd of bovengenoemde mail afkomstig was van de bank. Op 30 december 2021 heeft de consument zijn mail van 15 december 2021 bij de bank in herinnering gebracht. Diezelfde dag heeft de consument ook telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dit gesprek is hem bevestigd dat de mail afkomstig was van de bank.

De klacht en vordering

2.4 De consument beklaagt zich over het gegeven dat de bank een link in haar mail heeft opgenomen. Gelet op de toenemende cybercriminaliteit is deze handelwijze van de bank risicovol en onacceptabel. Daarnaast is de consument ontevreden over de wijze waarop zijn klacht is behandeld. De bank stelt dat de klacht binnen de organisatie is besproken, maar heeft de consument niet geïnformeerd over de uitkomst hiervan. Daarnaast heeft de bank de op haar website genoemde reactietermijn van drie werkdagen aanzienlijk overschreden. De consument acht de bank dan ook gehouden te erkennen dat zij – door een link in haar mail op te nemen – een ernstige fout heeft gemaakt. Daarnaast dient zij haar belofte, om binnen drie dagen te reageren, waar te maken.

Het verweer

2.5 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

3.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de bank gehouden kan worden de consument in dezen tegemoet te komen.

3.2 De commissie betreurt dat bij de consument verwarring is ontstaan over de link die de bank in haar e-mail heeft opgenomen. Ook betreurt zij dat door de bank vervolgens niet adequaat is gereageerd op de vraag die de consument hierover stelde. De bank heeft hiervoor echter meerdere malen haar excuses aangeboden. Ook heeft zij aangegeven dat de door haar gezonden mail van 14 december 2021 inmiddels uitgebreid is geëvalueerd en heeft zij zich bereid getoond de uitkomst van de evaluatie aan de consument toe te lichten. Ten aanzien van de reactietermijn waarmee de consument te maken heeft gehad, heeft de bank aangegeven dat deze termijn onwenselijk lang was en zij ernaar streeft dit in de toekomst te voorkomen.

3.3 Uit het voorgaande volgt dat de bank reeds meerdere malen haar excuses heeft aangeboden én beterschap heeft beloofd. Tot meer kan de bank niet worden gehouden.

De commissie oordeelt dat de consument zich terecht heeft beklaagd over de handelwijze van de bank, maar ziet geen reden de bank gehouden te achten de consument in dezen verder tegemoet te komen dan zij reeds heeft gedaan.

4. De beslissing

De klacht van de consument is gegrond. De vordering wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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