Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0883

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 maart 2022
Ingediend door	de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben gevorderd dat de bank een servicepunt dichtbij hun huis (her)opent, of een andere oplossing biedt voor het opnemen van contant geld. De bank heeft een aantal suggesties gedaan aan de consumenten, zoals een gemachtigdenpas. De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden om een oplossing te bieden aan de consumenten. De vordering is afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 12 oktober 2022 behandeld op een digitale hoorzitting. Aan de digitale hoorzitting namen de consumenten deel, samen met mevrouw [naam], ambulant begeleider. De bank heeft eveneens deelgenomen.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consumenten zijn allebei gehandicapt. De heer voert nu alle bankzaken uit, omdat hij met een pinpas en pincode overweg kan. Hij betaalt zo veel mogelijk met zijn pinpas en als het nodig is, neemt hij contant geld op. Als hij bij een servicepunt of een bankkantoor geld opneemt en hulp nodig heeft, kan een medewerker hem helpen. Mevrouw kan niet met een pincode overweg. In het verleden heeft de bank haar vrijgesteld van pincodes en kon zij zonder pincode geld opnemen. Daar had zij dan hulp van een medewerker van de bank bij nodig. Onlangs heeft de bank echter het servicepunt gesloten dat het dichtst bij de woning van de consumenten lag. Van de overgebleven servicepunten en kantoren is de dichtstbij gelegen vestiging op 1,4 kilometer afstand van het huis van de consumenten. Dat is voor mevrouw te ver. Als de heer wegvalt, zien de consumenten geen mogelijkheid voor mevrouw om geld op te nemen.

De consumenten vorderen dat de bank een servicepunt (her)opent dicht bij hun huis of dat de bank een andere oplossing biedt voor hun situatie.

3. Beslissing

De vordering tot het bieden van een oplossing aan de consumenten wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie kan niet toewijzen dat de bank het servicepunt opnieuw opent. De bank heeft de consumenten gewezen op de mogelijkheid om iemand te machtigen voor het doen van bankzaken. Aan een machtiging kunnen beperkingen worden gesteld, bijvoorbeeld voor de hoogte van het bedrag dat kan worden opgenomen met de gemachtigdenpas. De consumenten hebben het idee van een machtiging echter van de hand gewezen, omdat hun dochter binnenkort gaat verhuizen en dan niet regelmatig kan langskomen. Verder hebben de consumenten aangevoerd geen sociaal netwerk te hebben waar zij een beroep op kunnen doen.

Als de consumenten geen gebruik maken van een gemachtigde, kunnen de consumenten maatschappelijke ondersteuning zoeken bij de gemeente waar zij wonen, of contact opnemen met de praktijkondersteuning van de huisarts teneinde via die weg een voor hen passende oplossing te zoeken. Misschien kan de ambulant begeleider van de consumenten hen helpen zoeken naar een oplossing op maat.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 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