Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-984
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 29 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument houdt in dat zij gemachtigd was voor rekeningen van haar ex-partner en zijn broer. De Commissie is echter alleen bevoegd om te oordelen over klachten waar Consument een individueel belang bij heeft. Omdat de machtigingen reeds ingetrokken zijn en er geen sprake is van schade, is er geen sprake van een dergelijk belang. Ten aanzien van de klacht van Consument over de manier waarop de Bank haar klacht behandeld heeft, is de Commissie van oordeel dat de Bank Consument schriftelijk afdoende geïnformeerd heeft en er niet toe gehouden kan worden een persoonlijk gesprek met haar aan te gaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- de brief van de Bank aan Consument van 2 januari 2019 en haar reactie daarop van 4 januari 2019;
- de correspondentie van Consument met de privacydesk van de Bank;
- de stukken die Consument op 20 maart 2019 aan het dossier toegevoegd heeft;
- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier van 28 maart 2019 en de aanvulling daarop van 15 mei 2019;
- de samenvatting van de klacht die Kifid op 16 mei 2019 gedeeld heeft met Consument naar aanleiding van een telefoongesprek met Consument, en haar bevestigende reactie van 16 mei 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvulling hierop van 27 augustus 2019;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2018 heeft Consument contact opgenomen met de Bank, over haar machtigingen voor de beleggingsrekening van haar ex-partner (hierna: de ex-partner) en de betaalrekening van de broer van de ex-partner (hierna: de broer). Consument heeft vragen gesteld over de totstandkoming van de machtigingen.

2.2 In een e-mail van 21 november 2018 heeft de Bank aan Consument bericht dat beide machtigingen ingetrokken zijn.

2.3 Volgens de Bank had Consument al in 2010 toegang tot de betaalrekening van de broer. In een brief van 28 november 2018, die de Bank aan de rechtsbijstandsverlener van Consument gericht heeft, is opgenomen:

"De [broer] heeft uw cliënte gemachtigd om zijn betaalrekening [IBAN-nummer A] te beheren in haar internetbankieren (Mijn ING). [De broer] is hiervoor op een ING kantoor geweest. Wij hebben geen gegevens over de relatie tussen uw cliënte en [de broer] noch over de reden waarom deze machtiging verstrekt is.

ING heeft beleidskeuze gemaakt om in 2016 alle internetmachtigingen om te zetten naar volledige machtigingen. [De broer] heeft hierover op 12 januari 2016 een brief gekregen."

2.4 Consument heeft een brief van 21 januari 2019 van de Bank ontvangen. Die brief is gericht aan haar rechtsbijstandsverlener en bevat onder meer de volgende tekst:

"Tot 2016 werd er bij ING onderscheid gemaakt tussen een machtiging voor de Betaalrekening en een machtiging voor internetbankieren (Mijn ING). Voor beide soorten machtigingen werd een afzonderlijke aanvraagprocedure gehanteerd. De machtiging voor de Betaalrekening kon worden aangevraagd via een papieren aanvraagformulier (per post of via een ING-kantoor). Voor het beheer in Mijn ING was het noodzakelijk dat zowel de rekeninghouder als de persoon die het beheer kreeg, samen een ING-kantoor bezochten.

Vanaf eind maart 2016 heeft ING de verschillende soorten machtigingen samengevoegd. Hierdoor zijn de relaties die een machtiging voor internetbankieren hadden, aangemeld als gemachtigde op de Betaalrekening.

Andersom betekende dit ook dat een gemachtigde op de Betaalrekening automatisch een internetbankieren machtiging kregen. ING heeft de rekeninghouders in januari 2016 schriftelijk geïnformeerd over de (gevolgen van deze) wijziging.

Machtiging Betaalrekening [IBAN-nummer B]
Op 21 mei 2007 is de Betaalrekening [IBAN-nummer B] toegevoegd aan het Mijn ING account van uw cliënte. Dit is ingetrokken per 3 september 2016 (dit kan gedaan zijn door zowel de rekeninghouder als de gemachtigde). Uw cliënte is nooit aangemeld als gemachtigde op deze Betaalrekening omdat het beheer in Mijn ING al voor de omzetting was ingetrokken. Wel heeft uw cliënte nog toegang gehad tot de Beleggingsrekening van [de ex-partner] via haar eigen Mijn ING account. De rekeninghouder heeft hierover in juli 2018 contact gehad met onze afdeling Beleggen waarna de toegang direct is ingetrokken. Uw cliënt is hierover niet door ons geïnformeerd omdat in dergelijke gevallen alleen informatie wordt verstrekt aan de rekeninghouder zelf."

2.5 De Bank heeft kenbaar gemaakt dat zij niet meer in het bezit is van de aanvraagformulieren voor de machtigingen, zodat zij deze niet heeft kunnen overleggen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 400,- als vergoeding voor de tijd (Consument is een kleine zelfstandige) en kosten die Consument aan haar klacht besteed heeft, zoals belkosten. Als mogelijke oplossing heeft Consument aangedragen dat de Bank met haar in gesprek gaat, erkent dat er veel fout gegaan is, bekijkt hoe dit in de toekomst niet meer kan gebeuren en Consument een goed gevoel geeft.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft Consument ten onrechte via een machtiging toegang gegeven tot rekeningen van haar ex-partner en zijn broer. Verder heeft de Bank het verzoek van Consument om de klacht in een persoonlijk gesprek te bespreken, afgewezen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft geen toestemming gegeven voor de machtigingen, terwijl degene die gemachtigd wordt daarvoor moet tekenen. Zij is zelfs niet over de machtigingen geïnformeerd.
- Als iemand zich met de machtiging van Consument toegang verschaft had tot de rekeningen van de ex-partner en de broer, was Consument daar mogelijk aansprakelijk voor geweest. Consument had daardoor in ernstige financiële problemen kunnen raken.

- De Bank heeft nooit bewijs overgelegd van de totstandkoming van de machtigingen. Consument wil bewijs zien van haar ondertekening voor de machtigingen. Dat zou valsheid in geschrifte inhouden, of een ander strafbaar feit.
- Consument vertrouwt de Bank niet meer omdat in een andere kwestie, met betrekking tot een hypotheekadvies, ook al iets mis gegaan is.
- Consument vermoedt dat de machtigingen als volgt tot stand gekomen zijn. In 2000 heeft Consument met de ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, met daaraan gekoppeld een beleggingsrekening. In 2016 hebben zij hun relatie beëindigd en voor de scheiding van hun financiën was het volgens de Bank noodzakelijk dat de ex-partner een nieuwe beleggingsrekening zou openen. Dat heeft hij op 10 mei 2017 gedaan, heeft Consument later vernomen. Op 8 juli 2018 ontdekte Consument dat zij inzage had in de beleggingsrekening en heeft zij de ex-partner daarover geïnformeerd. Consument heeft op internet gevonden dat de Bank al langer een probleem heeft met machtigingen. Verder heeft Consument ontdekt dat in het handtekeningenprogramma waar de Bank en andere banken mee werken handtekeningen die eenmaal gezet zijn, ook altijd kunnen worden opgevoerd als vrij bewijs. Het probleem van de machtigingen van Consument is een dataprobleem.
- De Bank heeft zelfs in een brief van 25 juli 2018 vermeld dat zij niet in gesprek wil treden met Consument.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De klacht over de machtigingen

4.1 Consument heeft gesteld dat de machtigingen ten onrechte tot stand gekomen zijn. Vaststaat dat de machtigingen inmiddels allemaal ingetrokken zijn. Bovendien staat vast dat met behulp van de machtigingen geen transacties uitgevoerd zijn, zodat er in die zin geen sprake is van schade.

4.2 Ten aanzien van de door Consument gevorderde schadevergoeding geldt naar vast oordeel van de Commissie dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen (zie eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118). Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen. Daarnaast heeft Consument haar schade desgevraagd niet onderbouwd.

De Commissie komt daarom tot de conclusie dat ook op het gebied van kosten en bestede tijd geen sprake is van schade die voor toewijzing in aanmerking kan komen.

4.3 De Commissie is alleen bevoegd om te oordelen over een klacht waar Consument een individueel belang bij heeft. Omdat de situatie van de machtigingen reeds opgelost is, en dit geen (voor vergoeding vatbare) schade heeft veroorzaakt, is er geen sprake meer van een dergelijk belang met betrekking tot de machtigingen. De Commissie komt daarom niet toe aan een inhoudelijk oordeel over de totstandkoming van de machtigingen.

Geen persoonlijk gesprek

4.4 Ten aanzien van de klacht van Consument dat de Bank geen persoonlijk gesprek met haar wilde aangaan, stelt de Commissie vast dat de door Consument overgelegde brief van 25 juli 2018 - waarin Consument door de Bank verzocht is om niet langer aan te dringen op een persoonlijk gesprek - betrekking heeft op een andere klacht van Consument, over de afdeling hypotheken. Ten aanzien van de machtigingen is de Commissie van oordeel dat de Bank Consument afdoende geïnformeerd heeft (zie de brieven van de Bank in overwegingen 2.2, 2.3 en 2.4) en dat de Bank er niet toe gehouden kan worden daarover een persoonlijk gesprek met Consument aan te gaan.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.