Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0355
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleidsvrijheid bank. De bank heeft haar beleid gewijzigd, in die zin dat het bij nieuwe pinpassen niet meer mogelijk is om de functie van contactloos betalen uit te zetten. De consument wenst geen gebruik te maken van contactloos betalen en stelt dat de bank hem de mogelijkheid moet bieden deze optie uit te zetten, ook in het kader van de veiligheid. Naar het oordeel van de commissie behoort deze wijziging tot de beleidsvrijheid van de bank en is deze beleidswijziging niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid. De vordering wordt afgewezen.

1. De 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement (tot 1 april 2022). Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank en maakt daarbij gebruik van een pinpas.

2.2 Op de tussen partijen gesloten overeenkomst zijn de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing verklaard.

Artikel 49 van deze voorwaarden bepaalt het volgende:

"(…) ING mag een betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen. Bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen of om bedrijfseconomische redenen of als wij u een goed alternatief kunnen bieden voor de betaaldienst. (…)".

2.3 De bank heeft haar voorwaarden op enig moment gewijzigd, in die zin dat bij het verstrekken van een nieuwe pinpas de mogelijkheid tot contactloos betalen standaard aan staat en ook niet meer kan worden uitgezet.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank hem de mogelijkheid geeft de functie om contactloos betalen uit te zetten.

2.5 De consument voert hiertoe aan dat contactloos betalen criminaliteit in de hand werkt en daar wil hij niet aan meewerken.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraagt ligt voor of de bank de consument de mogelijkheid moet bieden de optie contactloos betalen uit te zetten. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Daarbij is het volgende van belang.

Oneerlijk beding algemene voorwaarden?

3.2 De commissie dient ambtshalve te toetsen of het beding in de algemene voorwaarden waar de bank zich op beroept (artikel 49) een oneerlijk beding betreft als bedoeld in de Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de richtlijn). Op grond van artikel 6:233 sub a Burgerlijk Wetboek (BW) is een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar indien deze onredelijk bezwarend is voor de consument.

3.3 Uit de "blauwe lijst" onder sub j in de bijlage bij de richtlijn volgt dat een beding als oneerlijk kan worden aangemerkt, indien deze tot doel of gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden, eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen.

In dit geval zijn in de overeenkomst echter geldige redenen genoemd die tot wijziging in het beleid kunnen leiden, te weten (onder meer) veiligheidsoverwegingen of bedrijfseconomische redenen, zodat het wijzigingsbeding in de algemene voorwaarden niet als oneerlijk wordt aangemerkt.

Strijd met de redelijkheid en billijkheid?

3.4 De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de bank een hoge mate van vrijheid toekomt in het bepalen van haar beleid, het wijzigen van haar beleid en het inrichten van haar dienstverlening. Gebruikmaking van deze bevoegdheid is in beginsel toegestaan, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW.

3.5 Partijen zijn overeengekomen dat de bank de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden mag wijzigen. Dit is vastgelegd in artikel 49 van de algemene voorwaarden. De bank heeft toegelicht waarom zij de onderhavige beleidswijziging doorvoert. Daartoe heeft zij aangevoerd dat de mogelijkheid tot contactloos betalen behoort tot de huidige betaaltrends, dat dit meer gemak biedt aan consumenten en dat contactloos betalen veiliger is, omdat het aantal momenten waarop de pincode moet worden ingetoetst wordt beperkt en daarmee ook het aantal momenten waarop een onbevoegde derde kan proberen de pincode mee te lezen. Bovendien blijven consumenten de mogelijkheid houden om geen gebruik te maken van de mogelijkheid contactloos te betalen. Als de consument eventueel toch schade lijdt door contactloos betalen, dan wordt de schade (tenzij sprake is van opzet) altijd vergoed. Bij bedragen boven de € 50,- (of bedragen die samen optellen tot meer dan € 100,-) is de pincode bovendien nog steeds verplicht, aldus de bank.

3.6 De consument heeft tegenover deze belangen van de bank slechts gesteld dat in geval van diefstal of verlies een derde (onbevoegd) gebruik kan maken van de pinpas en dat hij niet op deze manier wil bijdragen aan criminaliteit. Naar het oordeel van de commissie is dit, gezien de belangen van de bank bij de beleidswijziging, onvoldoende om te concluderen dat deze beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Temeer nu de bank heeft aangevoerd dat contactloos betalen de criminaliteit juist vermindert en niet blijkt dat contactloos betalen, zoals de consument stelt, daadwerkelijk voor een hogere mate van criminaliteit zorgt dan betalen via een pincode.

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank de beleidswijziging mag doorvoeren en dat zij dus niet verplicht is om de mogelijkheid tot contactloos betalen uit te zetten. De vordering wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement (tot 1 april 2022), te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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 (tot 1 april 2022), te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.