Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-405
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak	: 13 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft (voor 2013) een maandelijkse periodieke betalingsopdracht via een papieren formulier gegeven. Vanaf medio 2013 kunnen klanten van de bank hun periodieke betalings-opdrachten niet meer via een papieren formulier geven, wijzigen of intrekken; dit kan enkel nog via internetbankieren. In 2018 heeft Consument getracht om de periodieke betalingsopdracht telefonisch te wijzigen, zoals vermeldt op de website van de bank. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat deze dienstverlening niet meer wordt aangeboden en heeft Consument gewezen op meerdere alternatieven. De Commissie is van oordeel dat de bank geen gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid om haar dienstverlening te wijzigen op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Echter gelet op de informatie-verstrekking op de website van de bank eenmalig de periodieke overschrijving te wijzigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op de overeenkomst tussen Consument en de Bank waren op 1 september 2013 de '*Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders van 1 oktober 2012*' (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. Artikel 71 van de Voorwaarden luidt:

"*De 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.*"

2.2 Sinds 1 september 2013 biedt de Bank niet langer de mogelijkheid voor haar klanten om periodieke overschrijvingen schriftelijk of telefonisch aan te vragen, te wijzigen of stop te zetten. Periodieke betalingsopdrachten kunnen vanaf 1 september 2013 alleen nog maar via de internetbankieromgeving van de Bank (MijnING) worden gewijzigd.

2.3 Consument heeft op enig moment (voor 2013) via een papieren formulier van de Bank een periodieke betalingsopdracht (periodieke overschrijving) gegeven om maandelijks een bedrag over te maken van zijn betaalrekening naar de rekening van een kerkgenootschap.

2.4 Omdat het kerkgenootschap in 2018 een ander rekeningnummer kreeg, heeft Consument in september 2018 getracht om het rekeningnummer van de begunstigde te wijzigen. Consument heeft hiertoe telefonisch contact opgenomen met de Bank. Het telefonisch wijzigen van de periodieke overschrijving bleek niet langer mogelijk. Evenmin bleek het mogelijk om de periodieke overschrijving via een kantoor van de Bank te wijzigen. De begunstigde heeft het rekeningnummer niet meer in gebruik, waardoor de periodieke overschrijving telkens wordt teruggeboekt.

2.5 Consument heeft op 30 juli 2018 een screen shot gemaakt van een gedeelte van de website van de Bank. Hierop staat het volgende vermeld:

Veelgestelde vragen over 'periodieke overschrijving wijzigen'

- Hoe maak ik een Periodieke Overschrijving aan in Mijn ING?
- Wat gebeurt er met mijn automatische overschrijvingen naar de Groei Groter Rekening als mijn kind 18 wordt?
- Hoe moet ik de automatische spaaropdrachten wijzigen?
- Hoe kan ik een periodieke overschrijving wijzigen of intrekken?

  Voor het wijzigen of annuleren van periodieke overschrijvingen, bel 020 22 888 22 Wij helpen u graag op werkdagen van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Het is niet mogelijk in Mijn ING Zakelijk (internetbankieren) een periodieke overschrijving te wijzigen of in te trekken.

2.6 Consument heeft op 17 september 2018 een screen shot gemaakt van een gedeelte van de website van de Bank. Hierop staat het volgende vermeld:



3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Primair vordert Consument wijziging van de periodieke overschrijving ten gunste van het kerkgenootschap.
Subsidiair vordert Consument vergoeding van de door hem maandelijks te lijden schade bestaande uit kosten voor overschrijvingsformulieren en bankenveloppes, verhoogd met wettelijke rente vanaf 25 augustus 2018. Daarnaast vordert Consument aanpassing van de fiscale jaaropgaves en vergoeding van de misgelopen giftenaftrek en de te veel betaalde vermogensbelasting, althans een schadevergoeding daarvoor.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank dient haar aanbod, zoals vermeld op de website, gestand te doen. Op de website staat dat het mogelijk is om een periodieke overschrijving schriftelijk of telefonisch te wijzigen. Consument mocht vertrouwen op hetgeen op de website vermeld stond.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank is bevoegd om haar dienstverlening te wijzigen of te beëindigen. Dit blijkt uit artikel 71 van de Voorwaarden. Uit twee eerdere (niet gepubliceerde) uitspraken van de Geschillencommissie, waarvan de Bank kopieën bij het verweer heeft gevoegd, blijkt dat de Bank deze specifieke wijziging heeft mogen doorvoeren.

- Sinds 2013 is het niet meer mogelijk om opdrachten tot periodiek overschrijven schriftelijk aan te vragen, schriftelijk te wijzigen of schriftelijk stop te zetten. De Bank is hiermee gestopt omdat de handmatige verwerking van papieren formulieren veel te duur geworden en niet langer rendabel is. Steeds minder cliënten maken gebruik van de formulieren.
- Er zijn verschillende oplossingen c.q. alternatieven: een bestaande periodieke overboeking kan via MijnING worden aangepast, al dan niet via een kantoor van de Bank. Indien men geen gebruik wenst te maken van internetbankieren, dan kunnen overschrijvingen worden gedaan met behulp van overschrijvingskaarten of door het afgeven van een machtiging tot automatische incasso.
- Wat betreft de website, heeft de Bank geconstateerd dat deze antwoorden verschijnen als op de website de zoektermen 'periodieke overschrijving' worden ingevoerd en lijken te impliceren dat een periodieke overschrijving telefonisch kan worden gewijzigd. Dit is echter niet mogelijk en de Bank biedt haar excuses aan voor het feit dat het vraag- en antwoordonderdeel van haar website op dit punt onduidelijk is. Dit maakt echter niet dat Consument hier rechten aan kan ontlenen.

4. Beoordeling

Wijziging dienstverlening

4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of de Bank gehouden kan worden de oude dienstverlening ten aanzien van periodieke overschrijvingen in stand te houden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

4.2 Op grond van artikel 71 van de Voorwaarden is de Bank bevoegd om haar dienstverlening te wijzigen. Van deze bevoegdheid heeft de Bank gebruik gemaakt. De Commissie merkt in dit kader op dat hoewel de Bank deze bevoegdheid op grond van de Voorwaarden heeft, dit niet inhoudt dat zij haar dienstverlening onder elke omstandigheid en onbeperkt kan wijzigen (zie vergelijkbaar: GC 2018-410). Zij dient daarbij immers rekening te houden met haar maatschappelijke functie, in het bijzonder in verband met het betalingsverkeer.

4.3 In dit geval heeft de Bank een wijziging doorgevoerd in de wijze waarop haar klanten periodieke overschrijvingen kunnen geven, wijzigen of intrekken. De Bank geeft als reden voor deze wijziging dat steeds meer mensen, ook ouderen, gebruik maken van internet-bankieren. De benodigde handmatige verwerking van op papieren formulieren gegeven periodieke overschrijvingen is veel te duur geworden en niet langer rendabel, aldus de Bank. De Bank heeft Consument diverse alternatieven aangeboden.

4.4 Hoewel sommige van deze geboden alternatieven volgens Consument geen mogelijke oplossing – of voor hem geen wenselijke oplossing – zijn, is niet gesteld of gebleken dat het voor Consument onmogelijk is om nog langer op enige wijze een betalingsopdracht te geven aan de Bank om het maandelijkse bedrag aan het kerkgenootschap over te maken. Vanwege de door de Bank geboden alternatieven is niet gebleken dat Consument, of andere 'digibeten', worden 'gedwongen' om te internetbankieren.

4.5 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de Bank geen gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid ex artikel 71 van de Voorwaarden op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Hoewel de Commissie begrip heeft voor de wens van Consument bij het in standhouden van de oude dienstverlening, is zijn belang, mede gezien de aan hem geboden alternatieven, daartoe onvoldoende zwaarwegend. De Bank mocht dan ook haar belang bij een efficiëntere dienstverlening de doorslag laten geven.

Informatie op de website van de Bank

4.6 Consument heeft gesteld dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de informatie die op de website van de Bank stond. Consument heeft in het kader hiervan diverse screenshots van de website van de Bank overgelegd waarop vermeld staat dat een periodieke overboeking telefonisch kan worden gewijzigd. De Bank heeft erkend dat deze informatie op de website stond, maar meent dat Consument hier geen rechten aan mocht ontlenen.

4.7 De Commissie acht het buitengewoon slordig en onprofessioneel dat jaren na het wijzigen van de dienstverlening door de Bank aangaande periodieke overschrijvingen de door Consument overgelegde informatie nog zichtbaar is op de website van de Bank.

4.8 Noch is gesteld noch is gebleken dat de Bank in 2013 of nadien Consument heeft geïnformeerd over de gewijzigde dienstverlening met betrekking tot periodieke overschrijvingen. Ook heeft de Bank onvoldoende gemotiveerd waarom Consument geen rechten mocht ontlenen aan de informatie op de website. Dit leidt ertoe dat Consument er in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de informatie op de website overeenstemde met de wil van de Bank (artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek). Nu er geen aanknopingspunten zijn op grond waarvan Consument behoorde te twijfelen aan de verklaring van de Bank, mocht Consument ervan uitgaan dat hij de periodieke overboeking telefonisch kon wijzigen.

4.9 Dit betekent in het onderhavige geval dat de Bank eenmalig de door Consument gegeven periodieke overschrijving ten gunste van het kerkgenootschap dient te wijzigen. Voorts dient de Bank de door Consument geleden schade als gevolg van misgelopen giftenaftrek en de te veel betaalde vermogensbelasting (box 3) te vergoeden.

Gelet op het voorgaande, acht de Commissie een vergoeding van de door Consument geleden schade redelijk en billijk. De Commissie stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 50,-.

4.10 Voor toekomstige wijzigingen en beëindigingen van de periodieke overschrijving ten gunste van het kerkgenootschap of enig andere periodieke overschrijving geldt echter dat, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen onder 4.1 tot en met 4.5, Consument gebruik dient te maken van de door de Bank geboden oplossingen c.q. alternatieven aangaande het wijzigen of beëindigen van periodieke overschrijvingen. Consument is nu immers op de hoogte dat de dienstverlening van de Bank is gewijzigd.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de periodieke overschrijving ten gunste van het kerkgenootschap wijzigt conform de opgave van Consument. Voorts dient de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 50,- te voldoen aan Consument. Al het overige wordt afgewezen.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.