Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0894

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. L. van Berkum, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	17 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleidsvrijheid bank. De consumenten stellen dat de bank hun dochter ten onrechte verplicht om tegen betaling een eigen bankrekening bij de bank te openen om als gevolmachtigde digitaal toegang te kunnen krijgen tot de bankrekening van de consumenten. Naar het oordeel van de commissie behoort dit tot de beleidsvrijheid van de bank. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten worden in deze zaak vertegenwoordigd door hun dochter (hierna: de dochter).

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 september 2024. De dochter nam deel aan de hoorzitting, samen met haar echtgenoot. Namens de bank nam deel: de heer [naam 3].

1.4 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten houden een bankrekening aan bij de bank (hierna: de bankrekening).

2.2 Op 9 januari 2023 hebben de consumenten bij de notaris een levenstestament opgemaakt, waarbij zij de dochter als gevolmachtigde voor onder meer hun vermogensrechtelijke belangen hebben aangemerkt.

2.3 De dochter heeft zich vervolgens tot de bank gewend met het verzoek digitaal toegang te krijgen tot de bankrekening. De bank heeft de dochter geïnformeerd dat dit alleen mogelijk is, als zij zelf tegen betaling een bankrekening bij de bank opent.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen dat hun dochter digitaal toegang krijgt tot de bankrekening, zonder dat de bank daarvoor kosten in rekening brengt en zonder dat zij daarvoor een bankrekening bij de bank hoeft te openen.

2.5 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Het is onredelijk dat de bank de dochter verplicht een bankrekening te openen bij de bank, waarvoor de bank bovendien kosten in rekening brengt, om de bankzaken van de consumenten efficiënt te kunnen regelen. In de huidige tijd is het onredelijk dat de dochter zonder eigen bankrekening bij de bank de volmacht alleen met papieren overschrijfkaarten en bankafschriften kan uitvoeren. Dit is ouderwets en omslachtig. Daarnaast vinden de consumenten dat de bank niet serieus met hun klacht is omgegaan en deze in eerste instantie ten onrechte niet in behandeling heeft genomen.

Het verweer

2.6 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank als voorwaarde voor het verkrijgen van digitale toegang tot de bankrekening de eis mag stellen dat de dochter zelf een bankrekening opent bij de bank, waarvoor zij kosten in rekening brengt. Naar het oordeel van de commissie mag de bank deze eis stellen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat het de bank in beginsel vrijstaat om zelf te bepalen of en onder welke voorwaarden zij overeenkomsten wil sluiten. De bank heeft namelijk de contracts- en beleidsvrijheid. Dat is alleen anders als het gebruik van die vrijheden in strijd is met de wet, misbruik van bevoegdheid oplevert of in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.3 Van deze uitzonderingen is in het onderhavige geval geen sprake. De bank heeft toegelicht dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om de dochter digitaal toegang te geven als zij niet zelf een bankrekening bij de bank aanhoudt. Voor zover de consumenten stellen dat de bank de dochter eenvoudig digitaal toegang kan verstrekken zonder dat zij zelf een bank-rekening opent, geldt dat dit standpunt verder niet is toegelicht en dat dit nergens uit blijkt. De bank heeft ter zitting toegelicht dat zij het belang van de consumenten begrijpt en dat zij er ook in het maatschappelijk belang aan werkt om dit in de toekomst anders te regelen. Hiervoor zijn echter wijzigingen nodig in het systeem.

Het doorvoeren van deze wijzigingen is complex en heeft tijd nodig. De bank verwacht de wijzigingen medio 2025 te hebben doorgevoerd, tenzij zich onvoorziene problemen voordoen. Het is mede gelet hierop niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de dochter tot die tijd alleen digitaal toegang heeft tot de bankrekening nadat zij een eigen rekening bij de bank opent. De kosten voor die bankrekening zijn zo'n 3 euro per maand en dat is ook niet onaanvaardbaar hoog. Bovendien is er een alternatief. De dochter kan ook uitvoering geven aan de volmacht met papieren dagafschriften en overschrijfkaarten. De commissie begrijpt dat dit omslachtig en niet echt van deze tijd is, maar dit neemt niet weg dat op die manier uitvoering gegeven kan worden aan de volmacht, zolang de bank haar systemen niet heeft aangepast. Dat er negatieve consequenties, zoals bijvoorbeeld de belastingaangifte, zitten aan het openen van een bankrekening hebben de consumenten verder niet onderbouwd en dit blijkt ook verder nergens uit. Gezien het voorgaande is deze klacht van de consument op dit punt ongegrond. Daarbij geldt dat de bank in het kader van een minnelijke regeling heeft aangeboden de kosten voor de bankrekening totdat zij dit op andere wijze heeft geregeld aan de dochter te vergoeden, maar dat de consumenten hiermee niet akkoord zijn gegaan.

3.4 De consumenten klagen daarnaast nog over de wijze waarop de bank met hun klacht is omgegaan. De bank betwist dat zij is tekortgeschoten in de klachtprocedure, maar zij heeft wel haar excuses aangeboden voor het geval de consumenten onjuist of onvoldoende duidelijk zijn geïnformeerd. Naar het oordeel van de commissie kan niet meer van de bank worden verwacht. Dat de bank de klacht van de consumenten niet in behandeling heeft genomen blijkt niet uit het dossier en overigens is niet gesteld of gebleken dat de consumenten hierdoor schade hebben geleden.

3.5 De conclusie is dat de klacht van de consumenten ongegrond is. Hun vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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