Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0430

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Wanprestatie. De consument heeft het standpunt ingenomen dat de bank wanprestatie heeft geleverd door zijn vragen niet of onvoldoende te beantwoorden en vordert schade-vergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat het klachtdossier daarvoor geen aanknopingspunten biedt en wijst de vordering af. De commissie heeft in een overweging ten overvloede opgemerkt dat een behoorlijke rechtspleging meebrengt dat een partij die een beroep wil doen op uit bepaalde producties blijkende feiten en omstandigheden, dit op een zodanige wijze dient te doen dat voor de commissie duidelijk is welke stellingen haar ter beoordeling worden voorgelegd en dat voor de wederpartij duidelijk is waartegen zij zich dient te verweren.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 28 december 2022, 30 januari 2023 en 5 maart 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan.

2.2 Op 10 april 2022 heeft de consument de bank een brief gestuurd. In deze brief heeft de consument – verkort weergegeven – zijn onvrede geuit over de service en het beleid van de bank.

2.3 Op 21 april 2022 heeft de bank de consument in antwoord op zijn brief een brief gestuurd. In deze brief vat de bank de inhoud van de brief van de consument aldus samen dat hij ontevreden is over de digitalisering van de dienstverlening van de bank, en vraagt de bank de consument op welke dag en welk tijdstip zij hem het beste kan bereiken om zijn klacht telefonisch te bespreken.

2.4 Op 25 mei 2022 heeft de consument in antwoord op de brief van de bank een brief aan de bank gestuurd. In deze brief schrijft hij onder meer dat zijn klacht ook gaat over het registreren van persoonsgegeven, onder andere e-mails en telefoongegevens, en vraagt de consument de bank zijn klacht te behandelen. Daarnaast stelt de consument de bank aansprakelijk voor de kosten van eventuele vervolgstappen.

2.5 Op 23 juni 2022 heeft de bank de consument een brief geschreven. In deze brief gaat de bank puntsgewijs in op de diverse elementen van de klachtuiting van de consument in zijn brieven aan de bank van 10 april 2022 en 25 mei 2022.

2.6 Op 4 oktober 2022 heeft de bank de consument in antwoord op zijn brief aan de bank van 26 augustus 2022 een brief geschreven. In deze brief schrijft de bank dat de brief van de consument niet heeft geleid tot andere inzichten en dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij de manier waarop zij haar dienstverlening inricht.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 250,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 12 april 2022 tot de dag van de algehele voldoening.

2.9 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst tussen partijen.

Ter onderbouwing daarvan heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De bank beantwoordt de vragen van de consument inhoudelijk niet.
b. De bank heeft samen met vijf andere banken een databank opgericht om massasurveillance toe te passen. De bank heeft zowel het Burgerservicenummer van de consument als het IBAN van de betaalrekening in een databank verzameld die niet alleen voor de bank, maar ook andere banken te zien zijn. De consument heeft hiervoor geen toestemming gegeven. De bank maakt zich schuldig aan privacy-schending en maakt inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer.
c. De bank maakt zich schuldig aan het schenden en inperken van grondrechten.
d. De bank maakt zich schuldig aan het uitdragen en uitvoeren van ondemocratisch tot stand gekomen doelen, zoals die onder andere vanuit het *World Economic Forum* worden opgelegd. De bank maakt zich hieraan schuldig door onder andere transacties aan CO_2-credits te koppelen. Dit is mede een inbreuk op de privacy en de persoonlijke levenssfeer en draagt bij aan *framing*. De bank ondermijnt hiermee de democratie en het staatsbestel.
e. De bank maakt het klanten bewust lastig om contant geld op te nemen of daarmee te betalen zonder dat er een behoorlijke legitimering voor is. De bank heeft kantoren gesloten en pinautomaten verwijderd. Daardoor maakt de bank zich schuldig aan het disproportioneel en ongerechtvaardigd in rekening brengen van kosten aan klanten.
f. De bank heeft geen antwoord op de zorgen van de consument omtrent de bewuste sturing van de bank naar digitaal bankieren. Dit ziet op digitalisering.

2.10 Door de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bank heeft de consument schade geleden. De consument heeft deze schade begroot op € 250,- en bestaat uit de kosten van arbeid die hij in het dossier heeft gestoken en portokosten.

Het verweer van de bank

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank ten opzichte van de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst tussen partijen en of de bank de schade die de consument stelt te hebben geleden, aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie constateert dat de bank in haar brief van 23 juni 2022, hiervoor opgenomen onder 2.5, uitgebreid is ingegaan op de klachtonderdelen van de consument zoals verwoord in zijn brieven van 10 april 2022 en 25 mei 2022. Bovendien heeft de bank diverse aspecten van de klacht van de consument in haar verweerschrift nog eens toegelicht. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat de bank de consument voldoende antwoord en toelichting heeft gegeven op zijn vragen. De bank is niet gehouden dat nogmaals of uitgebreider te doen.

3.3 Daarnaast constateert de commissie dat de consument geen van zijn stellingen heeft onderbouwd met stukken. De toelichting die de bank in haar verweerschrift heeft gegeven op de klachtonderdelen digitalisering, massasurveillance en schending van grondrechten en privacy, is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

3.4 Ook overigens biedt het dossier naar het oordeel van de commissie geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst tussen partijen.

3.5 Al het voorgaande betekent dat de klacht van de consument ongegrond is.

Overweging ten overvloede

3.6 Bij het voorgaande merkt de commissie op dat de consument in de stukken die hij in het geding heeft gebracht, vaak verwijst naar bijlagen en producties. De consument lijkt daarbij ervan uit te gaan dat het dan wel duidelijk zal zijn wat zijn stellingen zijn. Dat is de commissie niet met hem eens. De eisen van een behoorlijke rechtspleging brengen immers mee dat een partij die een beroep wil doen op uit bepaalde producties blijkende feiten en omstandigheden, dit op een zodanige wijze dient te doen dat voor de commissie duidelijk is welke stellingen haar ter beoordeling worden voorgelegd en dat voor de wederpartij duidelijk is waartegen zij zich dient te verweren. De enkele omstandigheid dat uit door een partij overgelegde stukken een bepaald feit blijkt, impliceert niet dat zij zich ter ondersteuning van haar standpunt op dat feit beroept.[1] De omstandigheid dat de consument tijdens de klachtprocedure bij Kifid – en naar de commissie begrijpt ook voor de bank – niet telefonisch bereikbaar is geweest, heeft daarbij niet in zijn voordeel gewerkt.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat de klachten van de consument ongegrond zijn. De commissie zal de daarop gebaseerde vordering daarom afwijzen.

[1] In gelijke zin: Hoge Raad 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:404, rechtsoverweging 3.3.2.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee 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 twee 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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