Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0852

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Geen inzichtelijkheid van ingeplande betaalopdrachten. De consument heeft een klacht ingediend omdat hij zijn ingeplande betaalopdrachten niet kon terugzien in zijn internet-bankieren bij de bank. Hierdoor heeft de consument per abuis opdracht gegeven voor drie keer dezelfde overboeking. Niet is komen vast te staan dat er sprake is geweest van een technisch probleem in het internetbankieren bij de bank, zodat de commissie niet toekomt aan de vraag of er sprake is van schade in juridische zin. De commissie merkt wel op dat de consument te lang heeft moeten wachten totdat zijn terugbelverzoek is opgepakt door de bank, namelijk zeven weken. Dit kan echter niet leiden tot een toewijzing van de vordering. De vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 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 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 consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Via zijn internetbankieren kan de consument betaalopdrachten invoeren.

2.2 In mei 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank via de chat. Daarbij heeft de consument aangegeven dat hij in afwachting is van een reactie van de bank op een eerder door hem ingediende klacht over het niet kunnen inzien van zijn ingeplande betalingsopdrachten in het internetbankieren.

2.3 Tijdens een van de chatgesprekken wordt de consument verzocht telefonisch contact op te nemen met de klantenservice. De consument vindt dat bezwaarlijk omdat hem door de bank is toegezegd dat hij zou worden teruggebeld. Partijen komen hier onderling niet uit en het chatgesprek wordt beëindigd.

2.4 In juni en juli 2023 hebben partijen per brief met elkaar gecorrespondeerd. De consument heeft zich daarbij opnieuw beklaagd over het niet kunnen inzien van zijn geplande betaalopdrachten in zijn internetbankieren. Hij heeft aangegeven hierdoor schade te hebben geleden doordat hij drie maal dezelfde overboeking heeft ingegeven en betaald. De bank heeft daarop gereageerd en aangegeven dat zij de consument niet telefonisch heeft kunnen bereiken. De bank heeft uitgelegd hoe de consument de ingeplande betalingen kan terugzien en hem verzocht om voor verdere hulp naar een servicepunt van de bank te gaan. De bank heeft het verzoek van de consument om compensatie afgewezen.

2.5 In juli 2023 heeft de consument bij de bank aangegeven dat zijn ingeplande betalings-opdrachten weer online zichtbaar zijn. De bank heeft aangegeven dat intern onderzoek naar de mogelijke technische oorzaak van het probleem dan niet meer kan plaatsvinden. Het verzoek van de consument om schadevergoeding is door de bank opnieuw afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat hij voor een langere periode zijn ingeplande betaalopdrachten niet heeft kunnen inzien waardoor hij betalingen per abuis meerdere malen verricht heeft. De consument vordert van de bank de daardoor door hem geleden schade terug. De consument heeft zijn schade voorlopig begroot op een bedrag van € 100,-. De schade bestaat volgens hem uit de tijd die hem dit heeft gekost, uit de creditrente voor de roodstand op zijn rekening, nadat hij meermaals onverschuldigd had betaald en - voor zover hij dat vordert in deze klachtenprocedure bij Kifid - eventueel gederfde rente ten gevolge van het onverschuldigd betaalde.

2.7 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem niet correct is nagekomen door na te laten tijdig op zijn klacht te reageren en zijn technisch probleem met betrekking tot het internetbankieren op te lossen. Het probleem heeft anderhalf jaar geduurd en dat is onredelijk lang, aldus de consument. Verder is de consument ontevreden over de wijze waarop de bank zijn klacht heeft behandeld.

Het verweer

2.8 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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de vermeende schade van de consument dient te vergoeden. Deze vraag moet volgens de commissie worden beantwoord aan de hand van de volgende voorvraag: is voldoende bewezen dat er sprake is geweest van een technisch probleem in het internetbankieren van de consument?

Was er een technisch probleem in het internetbankieren?

3.2 De bank heeft aangevoerd dat zij de klacht van de consument heeft onderzocht en uit haar interne onderzoek geen storingen, technische mankementen of onjuiste instellingen naar voren zijn gekomen in de online bankierenomgeving van de consument.

3.3 De consument stelt dat er wel sprake is geweest van een technisch probleem in zijn internetbankieren, maar levert hiervoor geen bewijs aan. De commissie kan daarom niet vaststellen dat zich een technisch probleem heeft voorgedaan in het internetbankieren van de consument.

3.4 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is de partij die zich beroept op een feit ook degene die het bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn van de consument te verlangen dat hij zijn stelling met bewijs onderbouwd, dat er sprake is geweest van een technisch probleem. Het had op de weg van de consument gelegen om dit te bewijzen. Nu dit bewijs niet is geleverd, is de klacht op dit onderdeel ongegrond en kan niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument.

Is de bank zorgvuldig omgegaan met de klacht en de meldingen van de consument?

3.5 De commissie ziet zich vervolgens voor de vraag gesteld of de bank zorgvuldig is omgegaan met de klacht van de consument en voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument. Uit de stukken blijkt dat de bank verschillende oplossingen heeft aangedragen voor de klacht van de consument dat hij ingeplande betalingsopdrachten in het internetbankieren niet kon inzien. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarbij voldoende rekening gehouden met de belangen van de consument. Zo heeft de bank voorgesteld om een afspraak te maken bij een servicepunt van de bank. Ook was het mogelijk voor de consument om de hulp in te schakelen van de klantenservice. Na het telefonisch contact tussen partijen is ook aangeboden om, in het bijzijn van een bank-medewerker die bekend was met het probleem van de consument, eventuele afwijkingen in het internetbankieren te signaleren en met de consument te bespreken. Van de bank kon naar het oordeel van de commissie niet meer worden verlangd.

De klacht is op dit onderdeel ongegrond en kan evenmin leiden tot toewijzing van de vordering van de consument.

Is door de bank tijdig gereageerd?

3.6 De bank is op dit punt tekortgeschoten. Uit de stukken komt naar voren dat de consument zou worden gebeld door de bank over zijn vraag met betrekking tot de geplande betaalopdrachten in zijn internetbankieren. Deze toezegging is gedaan door de bank. De commissie constateert op basis van het dossier dat er geruime tijd overheen is gegaan voordat de consument daadwerkelijk hierover is teruggebeld, namelijk zeven weken.

3.7 In haar verweer geeft de bank aan dat zij heeft geprobeerd de consument te bellen toen het vermeende technische probleem zich niet meer voordeed, maar dat het niet mogelijk was contact op te nemen omdat het door de consument opgegeven telefoonnummer onjuist bleek te zijn. De commissie is van oordeel dat hiermee niet is komen vast te staan dat het tijdsverloop van zeven weken de bank niet valt aan te rekenen. De bank had eerder moeten reageren op de klacht van de consument. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Slotconclusie

3.8 Resumerend komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de klacht van de consument is ontstaan door een technisch probleem in het internetbankieren van de bank. Wel is vast komen te staan dat de bank verschillende oplossingen heeft aangedragen voor de klacht van de consument dat hij ingeplande betalingsopdrachten in het internetbankieren niet kon inzien. Hierbij is naar het oordeel van de commissie voldoende rekening is gehouden met de belangen van de consument. De bank had echter eerder moeten reageren op de melding van de consument. Een termijn van zeven weken is te lang. De commissie is van oordeel dat de bank op dit punt tekort is geschoten, maar dat het niet aannemelijk is geworden dat de consument als gevolg hiervan schade of ander nadeel heeft geleden die aan de bank kan worden toegerekend.

3.9 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument wordt 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 2022, 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 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