Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0478

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	7 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De consument heeft zich eind 2022 tot de bank gewend met een vraag omtrent een buitenlandbetaling. Deze transactie is uitgevoerd en het probleem daaromtrent opgelost. De consument heeft zich vervolgens eerst bij de bank en nadien bij Kifid beklaagd over de communicatie en de serviceverlening door de bank. De consument vordert dat de bank wordt gehouden eerlijk en inhoudelijk te reageren op zijn klachten. De commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 1 van het reglement.

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 en4) de aanvullende reactie van de consument.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een rekening aan bij de bank. Eind 2022 heeft hij zich tot de bank gewend met een vraag over een buitenlandbetaling vanuit Engeland.

2.2 De consument heeft nadien zijn onvrede geuit over de contactmogelijkheden van de bank en over de bejegening door de bank.

2.3 Op 31 januari 2023 en op 20 maart 2023 heeft de consument een klachtenbrief gestuurd naar (de directie van) de bank. De bank heeft schriftelijk gereageerd bij brief van 3 april 2023. In de brief van de bank wordt verwezen naar een brief van de consument van 10 februari 2023.

2.4 De consument heeft zich vervolgens beklaagd over de reactie van de bank. Er volgde meer correspondentie tussen partijen, maar dat leidde niet tot een oplossing van de onvrede van de consument. Hierop heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument lukte het maar niet om zijn vraag over de buitenlandbetaling binnen de bank bij de juiste afdeling te krijgen. Met de klantenservice van de bank die gaat over ING-rentepunten kon hij wel per e-mail communiceren maar deze weigerde medewerking aan zijn verzoek en trok een "communicatierookgordijn" op. Het probleem van de buitenland-betaling is opgelost; echter de klacht van de consument ziet op de service en de reacties die hij heeft gehad van de bank op zijn klachten. De bank heeft een "servicerookgordijn" gecreëerd en de directie van de bank heeft niet inhoudelijk gereageerd op zijn klachten over de door de klantenservice gemaakte fouten dan wel het laat reageren op zijn klachten, aldus de consument. De consument vordert dat de bank wordt gehouden eerlijk en inhoudelijk te reageren op zijn klachten.

Het verweer van de bank

2.6 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

Inleiding

3.1 De bank heeft zich als meest verstrekkende verweer op het standpunt gesteld dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 1 van het reglement. De bank heeft daartoe aangevoerd dat de klacht van de consument niet gaat over een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) maar dat de klacht gaat over het feit dat de consument zijn informatieverzoek over de buitenlandbetaling niet per e-mail aan de bank kon voorleggen en over de afhandeling van zijn klachten door de bank.[1] Voor het inhoudelijke verweer heeft de bank (op grond van vraag 36 van het reglement) verwezen naar haar eerdere standpuntinname welke volgt uit de brieven van 3 april 2023, 26 juni 2023, 14 augustus 2023, 6 november 2023 en 30 november 2023.

3.2 De commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

[1] De bank heeft hiervoor verwezen naar de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0255, te vinden op www.kifid.nl.

De klacht is niet behandelbaar

3.3 Op de klacht is het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 van toepassing.[2] Op grond van vraag 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten. Daarmee wordt bedoeld: een betaaldienst zoals bedoeld in de Wft, een financiële dienst zoals bedoeld in de Wft[3] of een andere financiële dienst waarvoor de consument en de bank hebben afgesproken dat de consument bij Kifid terecht kan met zijn klachten. De klacht van de consument ziet op de communicatiemogelijkheden die de bank biedt en op de reacties die de bank heeft gegeven op de klachtencorrespondentie van de consument. De commissie volgt de stelling van de bank en acht de klacht daarom niet-behandelbaar.

Overweging ten overvloede

3.4 De commissie begrijpt dat de consument het liefst per e-mail over zijn vraag had willen communiceren met de bank. De commissie merkt echter op dat de bank een zekere mate van beleidsvrijheid heeft ten aanzien van het inrichten van haar dienstverlening. De bank heeft in haar brieven aan de consument toegelicht welke communicatiekanalen zij aanbiedt; gewezen op de klachtenregeling; aangegeven dat zij de mening van de consument belangrijk vindt en deze meeneemt in evaluaties ter verbetering van de dienstverlening en haar excuses gemaakt voor de lange wachttijden die de consument heeft ervaren en het ongemak. Van de bank hoefde niet meer te worden verwacht.

3.5 De commissie is het wel met de consument eens dat het te lang heeft geduurd voordat de bank een reactie heeft gegeven op de klachtbrief van de consument van 31 januari 2023 en dat in de brief van de bank van 3 april 2023 een onjuiste datum staat vermeld. De consument heeft onbetwist gesteld dat hij op 10 februari 2023 geen brief heeft gestuurd. De commissie verzoekt de bank hier notie van te nemen.

[2] Deze versie van het reglement is te vinden op www.kifid.nl, onder reglementen en statuten.
[3] Zie artikel 1:1 van de Wft, te vinden op https://wetten.overheid.nl.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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