Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0742

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Creditcard. Het staat de bank vrij om bij het identificeren van nieuwe cliënten te kiezen voor een onlinemethode. De eventuele gevolgen van de weigering om daaraan mee te werken komen daarom voor rekening en risico van de consument. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door ABN AMRO Bank N.V..

1.3 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.

1.4 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 had een ANWB Visa Card (creditcard) bij de bank.

2.2 In januari 2021 ontving de consument een brief van de bank waarin hij is verzocht om online een (her)identificatie traject te doorlopen. De consument heeft de creditcard vervolgens in februari 2021 opgezegd omdat het volgens hem op dat moment voor hem niet mogelijk was om dat online proces te doorlopen.

2.3 Kort na de opzegging is de consument door de bank gebeld met de vraag waarom hij had opgezegd. De betreffende medewerker heeft in dat gesprek aangegeven dat het jammer was dat hij had opgezegd omdat het voor bestaande klanten mogelijk was om zich thuis te laten identificeren. Daarbij is echter ook aangegeven dat het voor de consument niet meer mogelijk is als hij opnieuw klant bij de bank zou willen worden. De bank biedt voor nieuwe klanten alleen de online identificatie als mogelijkheid aan.

2.4 Op 18 juni 2021 heeft de consument, na zijn besluit om toch opnieuw een creditcard aan te vragen, geklaagd over de identificatieprocedure van de bank en over het feit dat hij in januari 2021 (toen hij nog klant was) niet op de mogelijkheid van thuisidentificatie is gewezen. De bank heeft daarop gereageerd dat bij nieuwe aanvragen alleen de online identificatieprocedure nog mogelijk is. Op 28 september 2021 heeft de consument nogmaals de bank verzocht op haar beslissing terug te komen en de mogelijkheid van thuisidentificatie aan te bieden. De bank heeft daar wederom afwijzend op gereageerd.

2.5 De consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt allereerst dat de bank aanvankelijk (bij het verzoek tot identificatie toen hij zijn creditcard nog had) heeft verzuimd aan te geven dat thuis-identificatie ook mogelijk was. Daarnaast klaagt de consument dat de bank thuis-identificatie weigert bij nieuwe aanvragen. De consument acht de bank gehouden om thuisidentificatie aan te bieden als hij een nieuwe creditcard aanvraagt.

Het verweer

2.7 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 gaat het om?

3.1 De commissie gaat eerst in op de klacht van de consument dat de bank bij het verzoek om zich 'online' te (her)identificeren – op het moment dat hij zijn creditcard nog had – heeft verzuimd aan te geven dat identificatie bij hem thuis (thuisidentificatie) ook mogelijk was. De consument is van mening dat de bank daarbij niet zorgvuldig heeft gehandeld.

Heeft de bank onzorgvuldig tegenover de consument gehandeld?

3.2 Naar de commissie begrijpt, was het verzoek om zich online te identificeren voor de consument de reden om zijn creditcard op te zeggen. Vast staat dat de consument zijn creditcard, na ontvangst van het betreffende verzoek, zelf heeft opgezegd.

Daarmee heeft hij ervoor gekozen om geen klant meer te zijn bij de bank. Daaruit blijkt niet dat hij op dat moment de wens, of een (zwaarwegend) belang, had om de creditcard te willen behouden. De commissie is van oordeel dat de bank met haar brief van 19 januari 2021 voldoende gelegenheid heeft geboden om, indien gewenst, contact met de bank op te nemen voor vragen over het (online) identificeren. Naar de commissie begrijpt heeft de bank de (tijdelijke) mogelijkheid van thuisidentificatie voor bestaande klanten niet direct onder de aandacht willen brengen maar deze mogelijkheid, die omslachtiger is en langer duurt, heeft willen beperken tot slechts de (individuele) gevallen die daartoe aanleiding zouden geven. Hoewel de consument dit niet wist en ook niet kon weten, lag het desalniettemin wel op zijn weg om, als hij de creditcard had willen behouden, bij de bank navraag te doen over de mogelijkheden daartoe en/of toe te lichten waarom online identificeren voor hem geen mogelijkheid of optie was. Naar het oordeel van de commissie heeft in dit geval de bank hierbij niet onzorgvuldig tegenover de consument gehandeld. Na het contact met de consument, waarbij de bank naar de reden van opzegging heeft geïnformeerd, heeft de consument in eerste instantie ook berust in de opzegging. Vervolgens heeft de consument enkele maanden later besloten om toch weer een creditcard aan te willen vragen en de bank verzocht om de mogelijkheid van thuisidentificatie aan te bieden.

Dient de bank bij nieuwe aanvragen thuisidentificatie aan te bieden?

3.3 De commissie ziet zich voorts gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om thuisidentificatie aan te bieden bij de aanvraag van een (nieuwe) creditcard.

3.4 Bij de beoordeling daarvan moet worden vooropgesteld dat de bank in beginsel als contractspartij een bepaalde mate van (beleids-)vrijheid heeft om te bepalen welke producten of diensten zijn aanbiedt en op welke wijze. De bank heeft wat dat betreft toegelicht dat het haar beleidskeuze is om bij nieuwe klanten alleen de online identificatieprocedure aan te bieden.

3.5 Banken en andere financiële ondernemingen zijn op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Het cliëntenonderzoek betreft onder andere het verifiëren van de identiteit van de cliënt bij het aangaan van een (nieuwe) zakelijk relatie.[1]

3.6 De verplichting om cliënten te identificeren en de identiteit te verifiëren is een resultaatsverplichting.[2] Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf.

[1] Artikel 3 lid 5 onder a. Wwft.
[2] Zie Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), 21 juli 2020, par. 5.2.6. Vergelijkbaar GC Kifid 2021-0606, overweging 3.8.

In de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is hierover opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.[3] In de Leidraad Wwft en Sw van DNB worden het gebruik van video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteitsdocument, een livenesscheck en het gebruik van een eID-middel als voorbeelden genoemd.[4]

3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het de bank vrij staat om bij het identificeren van haar cliënten te kiezen voor een onlinemethode. Dat de bank hierbij misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of in strijd met de wet heeft gehandeld, is in dit geval niet gebleken. De eventuele gevolgen van de weigering om aan het online identificatieproces mee te werken komen daarom voor rekening en risico van de consument.

Conclusie

3.8 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht van de consument ongegrond. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[3] AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27
[4] Zie ook DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 48-49.