Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0506
(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de zorgplicht van de bank. De consument stelt dat de bank zijn brief voor de opzegging van zijn bankrekeningen ten onrechte niet heeft geaccepteerd en dat hij veel moeite heeft moeten doen om de bankrekeningen alsnog op te zeggen. De consument vordert van de bank een vergoeding van de tijd die hij heeft besteed en de moeite die hij heeft gedaan om zijn bankrekeningen op te zeggen. De commissie is volgens haar vaste lijn van oordeel dat er geen sprake is van daadwerkelijk geleden financieel nadeel en zij wijst de vordering daarom af.

1. De 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 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 heeft een betaal- en spaarrekening bij de bank. Op de betaal- en spaarrekening van de consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV 2017) en de Voorwaarden Betaalrekening van januari 2021 (hierna: VB 2021) van toepassing. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Op 11 januari 2021 heeft de consument per brief een klacht ingediend over tariefsverhogingen en uiteindelijke afschaffing van het gebruik van acceptgiro's, overschrijvingskaarten en maandelijkse betaaloverzichten. Op 9 juli 2021 heeft de consument de bank per brief verzocht zijn betaal- en spaarrekening op te heffen en de resterende tegoeden door te storten naar zijn betaalrekening bij een andere bank (hierna: bank [X]). De bank heeft de consument op 19 juli 2021 per brief meegedeeld dat de opheffing van de rekeningen via de beveiligde online bankomgeving of persoonlijk bij een lokaal bankkantoor dient plaats te vinden. Op enig moment heeft de consument een lokaal bankkantoor bezocht om zijn bankrekeningen op te zeggen. De verwerking van de opzegging is toen mislukt, omdat het systeem van de bank het nieuwe rekeningnummer van de consument bij bank [X] niet heeft geaccepteerd.

2.3 Op 1 oktober 2021 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank en heeft hij de bank wederom verzocht de bankrekeningen op te heffen. De bank heeft klacht van de consument op 14 oktober 2021 per brief afgewezen. Daarnaast heeft de bank om extra informatie gevraagd om de betreffende bankrekeningen te kunnen sluiten. Tot slot heeft de bank de consument € 25,- als vergoeding aangeboden voor de gemaakte kosten voor de betaalrekening en voor gemaakte reiskosten. Op 23 november 2021 heeft de bank de consument per brief bevestigd dat de betaalrekening is opgeheven.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden, omdat de bank ten onrechte heeft geweigerd zijn bankrekeningen op zijn eerste schriftelijke verzoek op te heffen. Volgens de consument is een schriftelijke opzegging rechtsgeldig. Naast de schriftelijke opzegging is de bank volgens de consument onvoldoende behulpzaam geweest bij het opzeggen van de bankrekeningen. Zo lukte het niet om de bankrekeningen te beëindigen tijdens een bezoek van de consument aan een lokaal bankkantoor, omdat het systeem van de bank het nieuwe rekeningnummer van de consument bij bank [X] niet accepteerde omdat dit een spaarrekening betrof.

De consument betwist dat het nieuwe rekeningnummer bij bank [X] een spaarrekening is en hij betwist de stelling van de bank dat het rekeningnummer om die reden niet werd geaccepteerd.

2.5 Daarbij klaagt de consument dat de bank door haar vergaande digitalisering onvoldoende rekening heeft gehouden met de visuele beperkingen van de consument. De consument heeft de bank de afgelopen jaren herhaaldelijk laten weten dat hij een visuele beperking heeft, waardoor digitaal bankieren ernstig wordt bemoeilijkt. De bank heeft echter vereist dat de consument zijn bankrekeningen zelf digitaal zou beëindigen. Volgens de consument hebben zijn pogingen om de rekeningen digitaal op te heffen tot verergering van zijn oogklachten geleid.

2.6 Gelet op het voorgaande, vordert de consument een schadevergoeding van € 206,80 voor de tijd die hij heeft besteed en moeite die hij heeft gedaan om zijn bankrekeningen op te heffen.

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 het om gaat

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en of zij als gevolg daarvan gehouden is tot betaling van (immateriële) schadevergoeding aan de consument.

Zorgplicht van de bank

3.2 Op grond van artikel 2 lid 1 ABV 2017 dient de bank haar dienstverlening zorgvuldig uit te voeren. Daarbij moet de bank rekening houden met de belangen van haar klanten.

3.3 Tussen partijen staat vast dat het contact bij de opzegging van de bankrekeningen niet goed is verlopen. Dit gebrek in de dienstverlening heeft de bank erkend en zij heeft daarvoor haar excuses aangeboden aan de consument. De consument heeft de bank verzocht € 7,95 aan teveel betaalde kosten voor de bankrekeningen en € 7,95 terugvorderingskosten aan hem te vergoeden. De bank heeft daarop besloten om € 25,- aan de consument te vergoeden voor de gemaakte kosten voor de betaal-rekening en de reiskosten van de consument.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee het financiële nadeel van de consument volledig vergoed. De door de consument gevorderde vergoeding voor tijd en moeite wordt niet gezien als financieel nadeel.[1] De commissie ziet om deze reden geen grond voor (een aanvullende) schadevergoeding.

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 2 weken 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.

[1] Zie ook Kifid GC nrs. 2019-482 en 2022-0005, te vinden op www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan