Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0543

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Raisin Gmbh, gevestigd te Duitsland, verder te noemen Raisin Gmbh
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De klacht is niet behandelbaar. De consument stelt dat er door Raisin Gmbh op basis van fysieke en/of psychische beperkingen ongerechtvaardigd onderscheid wordt gemaakt in het aanmeld- en identificatieproces voor het openen van een bankrekening. De commissie heeft geconcludeerd dat de consument tegen de verkeerde partij klaagt. De partij waarover de klacht wel gaat, is niet aangesloten bij Kifid.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 12 juli 2023 behandeld op een digitale hoorzitting. Aan de digitale hoorzitting nam de vertegenwoordiger van de consument deel, namelijk de heer [naam 1] (zoon). Namens de Raisin Gmbh namen deel de heer [naam 2] (team lead contact center) en de heer [naam 3] (medewerker contact center). Raisin Gmbh werd daarnaast vertegenwoordigd door de heer mr. [naam 4] (advocaat).

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

2. Klacht

De consument stelt dat Raisin Gmbh grote groepen mensen uitsluit die door fysieke en/of psychische beperkingen niet in staat zijn om het aanmeld- en identificatieprocedure te doorlopen. Ten eerste stelt de consument dat de aanmeld- en identificatieprocedure niet geschikt zijn voor mensen met een fysieke en/of een psychische beperking. Ten tweede stelt de consument dat zij niet geholpen mocht worden bij het aanmeld- en identificatieproces. De consument werd ook niet in staat gesteld om een gemachtigde aan te wijzen. De consument stelt dat Raisin Gmbh zich hiermee schuldig maakt aan discriminatie.

3. Beslissing

De commissie stelt vast dat de klacht van de consument over discriminatie door Raisin Gmbh niet behandelbaar is.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie is van oordeel dat de consument tegen de verkeerde partij heeft geklaagd. Vaststaat dat Raisin Gmbh bij het aanmeld- en identificatieproces voor het openen van de bankrekening heeft opgetreden als bemiddelaar. Vanuit deze hoedanigheid is Raisin Gmbh niet verantwoordelijk voor de wijze waarop het aanmeld- en identificatieproces wordt uitgevoerd. Raisin Gmbh is een aparte entiteit ten opzichte van de bank waarbij de bankrekening is aangevraagd. Dit vertaalt zich ook in de aansluiting bij Kifid. Raisin Gmbh is een aangesloten financiële dienstverlener, maar dit geldt niet voor de bank waar de consument de bankrekening heeft willen openen.

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 deze bevestiging 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