

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-249  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 maart 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 8 april 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Vanaf medio 2013 kunnen klanten van de Bank hun periodieke betalingsopdrachten niet meer via een papieren formulier geven, wijzigen of intrekken. Periodieke betalingsopdrachten kunnen nog wel gegeven, gewijzigd of ingetrokken worden via internetbankieren of de mobiel bankieren app. Het intrekken van een periodieke betalingsopdracht kan daarnaast ook telefonisch. Consument heeft destijds voor het voldoen van zijn huurpenningen een periodieke betalingsopdracht via een papieren formulier gegeven. In 2016 heeft Consument, bij wijze van uitzondering, deze periodieke betalingsopdracht telefonisch kunnen wijzigen. Consument vordert dat hij bij wijze van uitzondering éénmaal per jaar de periodieke betalingsopdracht voor zijn huurpenningen mag wijzigen aan de balie van een kantoor van de Bank. Consument is namelijk naar eigen zeggen een “digibeet” en vindt dat de Bank consumenten zoals hij niet mag “dwingen” om te internetbankieren. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat deze dienstverlening niet meer wordt aangeboden en heeft Consument gewezen op meerdere alternatieven om zijn huurpenningen te kunnen voldoen. De Commissie is van oordeel dat de Bank geen gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid om haar dienstverlening te wijzigen op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument wordt niet “gedwongen” om gebruik te maken van internet-(bankieren) en de Bank is niet gehouden om voor Consument een uitzondering te maken.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de schriftelijke stukken inzake het zoeken naar een oplossing voor de klacht van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.
- 2.2 Consument heeft destijds via een papieren formulier een periodieke betalingsopdracht gegeven om maandelijks de huurpenningen over te maken naar de verhuurder van zijn woning.
- 2.3 In de Voorwaarden Betaalrekening van oktober 2012 (verder: Voorwaarden 2012) is voor zover relevant bepaald:

2.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van de ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen en automatische incasso. Daarbij maakt u gebruik van betaalinstrumenten, zoals de Betaalpas, overschrijvingskaarten, Mijn ING en de Saldolijn.

### **33 De periodieke opdracht**

U kunt de ING opdracht geven om periodiek een bedrag van uw Betaalrekening over te maken naar een andere rekening. Bijvoorbeeld een keer per maand of per kwartaal.

[...]

34.1 U kunt een periodieke betaalopdracht geven, wijzigen of intrekken met het formulier Periodieke overschrijving. Dit formulier met de bijbehorende procedure is een betaalinstrument. Periodieke Overschrijvingen kunt u ook telefonisch in laten trekken of via Mijn ING.

[...]

### **71 Betaaldiensten**

De ING mag een betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen. Bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen of om bedrijfseconomische redenen of als wij u een goed alternatief kunnen bieden voor de betaaldienst.

- 2.4 De Bank heeft via haar website, via MijnING (internetbankieren) en per brief aan consumenten die niet beschikken over MijnING, gecommuniceerd dat een periodieke betaalopdracht per 1 september 2013 niet meer via een papieren formulier kan worden gegeven of gewijzigd. Periodieke betalingsopdrachten kunnen vanaf 1 september 2013 alleen nog maar via MijnING worden gewijzigd.

2.5 In de ten tijde van deze uitspraak vigerende Voorwaarden Betaalrekening van januari 2019 (verder: Voorwaarden 2019) is voor zover relevant bepaald:

34 Een periodieke opdracht geven, wijzigen of intrekken  
U kunt een periodieke betaalopdracht geven, wijzigen of intrekken via Mijn ING of de Mobiel Bankeren App. Periodieke Overschrijvingen kunt u ook telefonisch in laten trekken.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank het (bij wijze van uitzondering) mogelijk maakt dat hij éénmaal per jaar de opdracht tot periodieke overschrijving van de huurpenningen kan wijzigen aan de balie van een kantoor van de Bank.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank gaat eraan voorbij dat nog vele mensen, zoals Consument, in Nederland niet werken met computers. Ook voor deze groep mensen moet het mogelijk zijn periodieke betaalopdrachten te kunnen geven en wijzigen.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is naar eigen woorden digibeeet, net als vele anderen in Nederland. Consument beschikt niet over een computer thuis en gebruikt deze ook niet op het werk. De Bank mag Consument en andere digibeten er niet toe dwingen te gaan internetbankieren.
- In mei 2016 heeft Consument telefonisch de opdracht kunnen geven aan de Bank om de hoogte van de maandelijkse overschrijving van de huurpenningen aan te passen in verband met de jaarlijkse huurverhoging. Destijds was het blijkbaar wel mogelijk een uitzondering te maken op de regels.
- In mei 2017 heeft Consument wederom gebeld naar de Bank om de hoogte van de maandelijkse overschrijving van de huurpenningen aan te passen in verband met de jaarlijkse huurverhoging. De Bank deelde hem mede dat dit geregeld was. Enige tijd later kreeg Consument echter bericht van zijn verhuurder dat er sprake was van een huurachterstand. De Bank bleek de hoogte van de maandelijkse overschrijvingen echter niet te hebben aangepast.
- De Bank staat vaker uitzonderingen toe op een hoofdregel. Consument verwijst daartoe naar meerdere uitzonderingsregels op hoofdregels die in de voorwaarden van de Bank zijn opgenomen.
- De Bank heeft een zorgplicht om klanten voldoende te informeren, zodat een klant een weloverwogen keuze kan maken om een product of een dienst af te nemen.

Consument verwijst hiertoe specifiek naar hoofdstuk 2.5 uit de Kamerbrief (verder: de Kamerbrief) van de Minister van Financiën van 23 augustus 2013 (Kamerstuk 32013, nr. 35).

- Ten aanzien van de door de Bank voorgestelde oplossingen stelt Consument:
  - Ook bij gebruikmaking van een 'digicoach' dient Consument te beschikken over MijnING en de bijbehorende gebruikersnaam en wachtwoord. Dat vindt hij niet wenselijk.
  - De verhuurder werkt niet mee aan de automatische incasso van de huurpenningen.
  - Bij gebruikmaking van een papieren overschrijvingskaart voor éénmalige betalingsopdrachten moet Consument twaalf maal per jaar een betalingsopdracht geven. De wijziging van de periodieke betalingsopdracht hoeft maar één keer per jaar te gebeuren.

#### *Verweer van de Bank*

3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank is bevoegd om een betaaldienst te wijzigen of beëindigen. Het staat de Bank vrij om haar eigen beleid te bepalen. Dit blijkt uit de toepasselijke voorwaarden en uit vaste rechtspraak.
- Er is sprake van een veranderende wereld en klantwensen. Steeds meer mensen, ook ouderen, maken gebruik van internetbankieren. De handmatige verwerking van op papieren formulieren gegeven periodieke betaalopdrachten is veel te duur geworden en niet langer rendabel.
- Er zijn meerdere alternatieven. De Bank heeft verschillende oplossingen c.q. alternatieven aangedragen aan Consument:
  - Consument kan op een kantoor van de Bank gebruik maken van MijnING onder begeleiding van een zogenaamde 'digicoach'. Op die manier kan Consument onder begeleiding van een deskundig medewerker via MijnING indien nodig de periodieke betaalopdracht wijzigen;
  - Consument kan met de verhuurder afspreken dat de verhuurder maandelijks de huurpenningen incasseert van de betaalrekening van Consument. De jaarlijkse verhoging van de huurpenningen kan de verhuurder ook doorvoeren na eenmalige afgifte van een machtiging;
  - Consument kan maandelijks met een papieren overschrijvingskaart een éénmalige betaalopdracht geven voor de huurpenningen van één maand;
  - Consument kan een derde die wel beschikt over MijnING machtigen voor zijn rekening. Deze derde kan via MijnING desgewenst periodieke overschrijvingen invoeren, wijzigen en bevestigen.

- Uit twee eerdere (niet gepubliceerde) uitspraken van de Geschillencommissie, waarvan de Bank kopieën bij het verweer heeft gevoegd, blijkt dat de Bank deze specifieke wijziging heeft mogen doorvoeren.
- De kamerbrief waar Consument naar verwijst heeft betrekking op de zorgplicht om klanten voldoende te informeren zodat een klant een weloverwogen keuze kan maken om een product of een dienst aan te schaffen. Dat is in deze zaak aan de orde. Daarbij heeft de Bank Consument over de betwiste wijziging voldoende geïnformeerd.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Centraal staat de vraag of de Bank, teneinde te blijven voldoen aan de wensen en behoeften van Consument en alle andere ‘digibeten’, verplicht is de oude dienstverlening ten aanzien van papieren periodieke betalingsopdrachten in stand te houden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.2 Uit de Voorwaarden 2012 blijkt wat tussen Consument en de Bank is overeengekomen met betrekking tot het geven van een betalingsopdracht, zoals in dit geval een periodieke betalingsopdracht (zie overweging 2.3). Uit de Voorwaarden 2012 volgt dat het formulier “Periodieke overschrijving” een betaalinstrument is behorende bij een betaaldienst. De Bank is contractueel bevoegd om een betaaldienst te wijzigen.
- 4.3 Van deze bevoegdheid heeft de Bank gebruik gemaakt. De Commissie merkt in dit kader op dat hoewel de Bank deze bevoegdheid op grond van de Voorwaarden 2012 heeft, dit niet inhoudt dat zij haar dienstverlening onder elke omstandigheid en onbepaald kan wijzigen (zie vergelijkbaar: GC 2018-410). Zij dient daarbij immers rekening te houden met haar maatschappelijke functie, in het bijzonder in verband met het betalingsverkeer.
- 4.4 In dit geval heeft de Bank een wijziging doorgevoerd in de wijze waarop haar klanten een periodieke betalingsopdracht kunnen geven, wijzigen of intrekken. De Bank geeft als reden voor deze wijziging dat steeds meer mensen, ook ouderen, gebruik maken van internet-bankieren. De benodigde handmatige verwerking van op papieren formulieren gegeven periodieke betalingsopdrachten is veel te duur geworden en niet langer rendabel, aldus de Bank.
- 4.5 Hoewel een periodieke betalingsopdracht niet meer via een papieren formulier kan worden gegeven, gewijzigd of ingetrokken, zijn er alternatieve oplossingen die de Bank biedt aan Consument om, in dit geval, zijn huurpenningen te kunnen voldoen.

Hoewel sommige van deze geboden alternatieven volgens Consument geen mogelijke oplossing – of voor hem geen wenselijke oplossing – zijn, is niet gesteld of gebleken dat het voor Consument onmogelijk is om nog langer op enige wijze een betalingsopdracht te geven aan de Bank om zijn huurpenningen te kunnen voldoen. Vanwege de geboden alternatieven door de Bank is niet gebleken dat Consument, of andere ‘digibeten’, worden ‘gedwongen’ om te internetbankieren.

- 4.6 Naast dat de Kamerbrief waar Consument naar verwijst ziet op de aanschaf van een product of dienst, waar in casu geen sprake van is, heeft de Bank Consument ten aanzien van de ter discussie staande wijziging naar het oordeel van de Commissie afdoende geïnformeerd. De Bank heeft aan al haar klanten, ook Consument, in 2013 actief medegedeeld dat de Bank haar dienstverlening op dit punt zou aanpassen.
- 4.7 Dat de Bank blijkbaar in mei 2016 een uitzondering heeft gemaakt voor Consument door de periodieke betalingsopdracht van de huurpenningen telefonisch te wijzigen, betekent niet dat Consument daaraan het recht kan ontleen dat de Bank tot in lengte van dagen een uitzondering voor hem moet maken. Consument wist dat dit een uitzondering was. Dat de Bank in mei 2017 heeft toegezegd wederom een uitzondering te maken voor Consument maar deze toezegging blijkbaar niet is nagekomen, is slordig te noemen, maar ook hier kan Consument geen rechten aan ontleen. De verwijzing van Consument naar verschillende uitzonderingsregels op hoofdregels in de Voorwaarden 2019 maken dit ook niet anders. Dat zijn namelijk uitzonderingsregels die contractueel zijn overeengekomen en geregeld tussen de Bank en haar klanten. De uitzondering die Consument wenst is dat niet.
- 4.8 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de Bank geen gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid ex artikel 71 van de Voorwaarden 2012 op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Het belang van Consument bij het in stand houden van de oude dienstverlening, ondanks de aan hem geboden alternatieven, is daartoe onvoldoende zwaarwegend. Het blijft voor Consument mogelijk om betaalopdrachten op papier aan te leveren zodat hij niet afhankelijk is van internetbankieren, zij het dat dit éénmalige betalingsopdrachten zijn. Daarnaast zijn er alternatieven om de huurpenningen (al dan niet periodiek) te voldoen aan de verhuurder van zijn woning. De Bank mocht dan ook haar belang bij een efficiëntere dienstverlening de doorslag laten geven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*