

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-370 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 november 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 28 april 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument houdt een bankrekening aan bij de Bank. Daarbij maakt Consument geen gebruik van internetbankieren. Consument wenst te beschikken over zijn opgebouwde rentepunten, zodat hij deze kan inwisselen voor een jaarlidmaatschap bij Vereniging Eigen Huis ter waarde van € 29,-. Sinds 15 maart 2019 is de Bank opgehouden met het aanbieden van haar telefonische service voor het inwisselen van de rentepunten. Hierdoor kan Consument alleen zijn rentepunten gebruiken als hij overgaat op internetbankieren of als hij een derde machtigt die over internetbankieren beschikt. De Bank heeft nagelaten om tijdig verweer in te dienen. De Commissie beperkt daarom haar beoordeling tot de toets of de vordering van Consument onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering van Consument wordt toegewezen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de daarbij behorende bijlagen.

De Commissie stelt vast dat de Bank - ondanks daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd - heeft afgezien van het indienen van verweer binnen de gestelde termijn.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan waarmee hij zogeheten 'rentepunten' of 'ING Punten' opbouwt.

- 2.2 Tijdens een bezoek aan een kantoor van de Bank op 17 juni 2019 heeft Consument gevraagd hoe hij als analoog bankierende consument gebruik kan maken van een speciale aanbieding in de ING winkel.
- 2.3 Op 2 juli 2019 heeft Consument per e-mail de Bank opnieuw verzocht om een oplossing waarmee hij alsnog op analoge wijze gebruik kan maken van zijn rentepunten.
- 2.4 Op 4 juli 2019 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“ING Punten*

*Sinds 1 jaar is het Rentepuntenprogramma van ING veranderd in ING Punten. Binnen het nieuwe programma zijn er meer mogelijkheden om Punten op te bouwen. Ook is de ING Winkel vernieuwd. Onze klanten maken steeds meer gebruik van ING Punten en schaffen steeds meer producten aan in de ING Winkel. De ING Winkel is overgegaan op een nieuw systeem waarmee het ING Puntenprogramma wordt aangestuurd. Omdat het telefonisch bestellen nog maar zeer beperkt werd gebruikt, is besloten om deze functie sinds 15 maart 2019 niet meer aan te bieden. Bestellen is alleen nog mogelijk via Mijn ING of, in het geval van een gemachtigde(n) op de Betaalrekening, via het Mijn ING account van de gemachtigde(n). Een alternatieve manier van bestellen is niet beschikbaar.”*

- 2.5 Op 2 augustus 2019 heeft Consument per brief een klacht ingediend bij de Bank.
- 2.6 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure door partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 29,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 17 juni 2019. Dit betreft de jaarcontributie voor een lidmaatschap bij Vereniging Eigen Huis.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De Bank dient haar klanten passend te bejegenen en hun adequate toegang te bieden tot haar producten en diensten. Dit geldt dus ook voor klanten die geen gebruik maken van internet-bankieren.

- De Bank zal toegang tot een ING winkel moeten realiseren zonder van Consument draconische maatregelen te verlangen, inhoudende dat hij alsnog gebruik maakt van internetbankieren of een derde machtigt. De Bank dient zodoende de aanbieder van een jaarlidmaatschap van Vereniging Eigen Huis voor 1.000 ING punten ook mogelijk te maken voor haar 'analoge' klanten.
- Consument verwacht van de Bank wellevendheid en fatsoen via gepersonaliseerde schriftelijke correspondentie van de afdeling klantenservice met een passend briefhoofd en een passende analoge contactmogelijkheid. De Bank dient daarnaast op enige wijze de chat open te stellen voor analoog bankierende klanten.
- Consument verwacht van de Bank een veel snellere productie/bestelling van bankafschriften. Consument betaalt (extra) voor een 14-daags ritme. Dat er een vertraging van 6 tot 8 dagen kan ontstaan, is wel heel erg slordig van de Bank.
- De Bank dient consistente en juiste informatie te verstrekken in al haar uitingen.

*Verweer van de Bank*

3.3 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft de Bank afgezien van het tijdig voeren van verweer.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie stelt voorop dat de Bank niet binnen de gestelde termijn haar verweer heeft ingediend in de procedure. De Commissie zal haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van Consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier en de daarbij behorende bijlagen.

4.2 De vordering van Consument betreft de jaarcontributie voor een lidmaatschap bij Vereniging Eigen Huis, omdat Consument hiervoor niet zijn rentepunten bij de Bank heeft kunnen gebruiken. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument haar niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt. De vordering van Consument wordt daarom toegewezen.

#### **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 29,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 17 juni 2019 tot aan de dag van algehele voldoening.

*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.*