

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0643

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	27 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wetgeving

Samenvatting

De consument klaagt dat hij niet met de bank via e-mail kan communiceren. De consument vordert dat iedere afdeling binnen de bank een e-mailadres beschikbaar stelt ten behoeve van klantcontact. De commissie overweegt dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid toekomt bij het inrichten van haar dienstverlening. Dat de consument geen gebruik wenst te maken van de overige communicatiekanalen die de bank aanbiedt dan wel liever per e-mail communiceert, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het (als eerste optie) uitsluiten van communicatie via e-mail naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 van 10 juni 2022 en 3) het verweerschrift 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. De consument heeft een brief ontvangen van de bank en wenste hierop per e-mail te reageren.

De consument heeft contact gezocht met de bank omdat het e-mailadres van de bank onvindbaar was op de website van de bank en hij graag het betreffende e-mailadres wilde ontvangen. De bank heeft hem daarop laten weten dat het niet mogelijk is om per e-mail te reageren.

- 2.2 Op 23 mei 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank omdat hij de bank niet via e-mail kan contacteren. De bank heeft op 9 juni 2022 gereageerd op de klacht van de consument en onder meer bericht:

“(…) Onze reactie

Allereerst willen wij benadrukken hoe vervelend wij het vinden dat u de contactmogelijkheden die de Bank biedt, ervaart als pesterij en minachting van u als klant. Dit is geenszins de bedoeling van (het beleid van) de Bank en het spijt ons dat dit zo op u overkomt. De Bank heeft een bewuste keuze gemaakt om de mogelijkheid tot het versturen van e-mails aan de Bank niet meer aan te bieden. Zoals onze collega u per e-mail op 23 mei 2022 berichtte, is de Bank van mening dat het afwikkelen van klantvragen via e-mail teveel haken en ogen heeft. Bij de beantwoording van klantvragen die per e-mail gesteld zijn ontvingen wij vaak vervolgvragen waarop wij niet onmiddellijk konden reageren. Ook werden er vaak vragen gesteld die door meerdere afdelingen beantwoord moesten worden. De Bank vindt het efficiënter om vragen via een telefoongesprek of chat te beantwoorden omdat hierbij meteen ingegaan kan worden op vervolgvragen of onduidelijkheden en er meteen verwezen kan worden naar een andere afdeling indien dit nodig is.

Andere contactmogelijkheden

De Bank biedt haar klanten veel contactmogelijkheden. Zo staat vrijwel alle informatie op onze website, kunt u uw vragen stellen aan onze chatbot Anna, kunt u een afspraak maken met een adviseur op kantoor of via een videoverbinding, kunt u uw vraag stellen via social media en kunt u onze klantenservice bellen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening dan bieden we ook de mogelijkheid om online een klacht bij ons in te dienen. Dit leest u hier terug: <https://www.abnamro.nl/nl/prive/abnamro/klachtenregeling/index.html>

Wij zijn van mening dat wij onze klanten met deze mogelijkheden meer dan voldoende gelegenheid bieden om met ons in contact te komen. De Bank moet keuzes maken om goed bereikbaar te zijn en kwalitatief goede antwoorden te geven op klantvragen. Wij betreuren het dat u ontevreden bent over deze keuzes maar zien hierin geen reden om ons beleid hierop aan te passen. (…)

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert dat de bank haar dienstverlening aanpast zodat voor iedere afdeling binnen de bank een e-mailadres beschikbaar is ten behoeve van klantcontact.

- 2.4 Als gevolg van het feit dat er geen e-mailadres beschikbaar is, diende de consument zijn e-mailbericht te printen en per post te verzenden. De consument vindt het niet acceptabel dat anno 2022 de bank zich volledig distantieert van e-mailverkeer. De consument ziet dit als minachting en pesterij om communicatie te ontmoedigen.

Het verweer

- 2.5 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

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank aan de consument de mogelijkheid moet bieden om met iedere afdeling van de bank per e-mail te kunnen communiceren.
- 3.2 De bank heeft aangevoerd dat zij het efficiënter vindt om vragen via een telefoongesprek of chat te beantwoorden omdat hierbij meteen ingegaan kan worden op vervolgvragen of onduidelijkheden en er meteen verwezen kan worden naar een andere afdeling indien dit nodig is. De bank is van mening dat zij haar klanten voldoende en toereikende mogelijkheden biedt om met de bank in contact te treden bij vragen, problemen of voor adviezen. De bank ziet e-mailcorrespondentie niet als eerste optie, maar wel degelijk als een optie om met klanten te communiceren. De bank communiceert wel e-mailadressen van specifieke afdelingen wanneer zij zeker weet dat de betreffende afdeling de juiste is om te antwoorden.
- 3.3 De commissie stelt voorop dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening. Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend in haar beoordeling of de beleidsvoering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.¹
- 3.4 De bank heeft aangevoerd dat zij voor de consument via verschillende communicatiekanalen bereikbaar is, waaronder via de post, via een chatbot, via de telefoon, via een afspraak met een adviseur of via sociale media. De commissie is van oordeel dat de consument heeft hiermee voldoende keuze uit andere communicatiekanalen.

¹ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0365, 2022-0302, 2022-0225 en 2022-0203.

Dat de consument hiervan geen gebruik wenst te maken dan wel liever per e-mail communiceert, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het (als eerste optie) uitsluiten van communicatie via e-mail naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.²

3.5 De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak 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

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2020-859.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.