

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0728**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Beleidsvrijheid. Creditcard. De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Daarnaast heeft de bank een creditcard aan de consument uitgegeven. De consument klaagt zich erover dat de bank niet de mogelijkheid biedt om rekeningafschriften van zijn creditcard te downloaden. Daarnaast klaagt hij zich erover dat hij slechts de rekeningafschriften van de creditcard van de afgelopen vierentwintig maanden digitaal kan inzien. Zodoende heeft hij niet de mogelijkheid om zijn financiële administratie op orde te houden. De commissie is van oordeel dat de bank een grote mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening. De commissie oordeelt dat het beleid van de bank in dit geval niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en wijst de vordering af.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 11 mei 2023, 17 mei 2023 en 18 mei 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.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.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat er is gebeurd*

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Daarnaast heeft de bank aan de consument een creditcard (hierna: de creditcard) uitgegeven.

2.2 Op 26 maart 2023 heeft de consument de bank een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Mijn klacht is dat ING het bijhouden van een financiële administratie wat betreft mijn creditcard praktisch onmogelijk maakt en de dienstverlening ernstig tekortschiet. In het bijzonder is het onmogelijk om een afschrift creditcard te downloaden. (...)*

*In de ING app of op Mijn ING kan ik alleen af- en bijschrijvingen opzoeken. Voor minder recente af- en bijschrijvingen werkt dit omslachtig en alle af- en bijschrijvingen ouder dan 24 maanden zijn zelfs verwijderd. Daarmee is ook maar de eenvoudigste financiële administratie niet bij te houden. (...)*

*De afgelopen weken heb ik geprobeerd het afschrift creditcard over januari 2023 met incassodatum 07-02-2023 op te vragen via de chat. Ik heb een aantal malen contact gehad en veel moeten wachten in een omslachtige procedure om een afschrift op te vragen. Het resultaat was dat ik niets of de verkeerde afschriften ontving of zelfs het afschrift van iemand die ik niet ken. Het juiste afschrift heb ik nog steeds niet ontvangen. (...)*

*(...) Graag zou ik daarover een toelichting ontvangen. (...)*

2.3 In antwoord hierop heeft de bank de consument op 7 april 2023 een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Naar aanleiding van uw melding zijn we een onderzoek gestart. Hieruit blijkt dat u een digitaal communicatieprofiel heeft. U maakt namelijk gebruik van Mijn ING. Berichten en transacties op uw Betaalrekening en Creditcard kunt u eenvoudig vinden in Mijn ING.*

*U geeft er echter de voorkeur aan om papieren afschriften te ontvangen. Van uw Betaalrekening ontvangt u al maandelijks de papieren afschriften. We hebben daarom per 7 april 2023 uw communicatieprofiel gewijzigd naar ‘per post’. Dit betekent dat u naast de papieren afschriften van uw Creditcard ook onze berichten weer per post gaat ontvangen.*

*(...) We gaan ervanuit dat u inmiddels alle gewenste afschriften van de Creditcard per post heeft ontvangen. Uit uw brief komt echter naar voren dat u een aantal verkeerde afschriften heeft ontvangen. We willen u vragen deze afschriften te vernietigen. Onze excuses voor het ongemak. (...)*

2.4 Op 11 mei 2023 heeft de bank de consument in antwoord op zijn brief van 9 mei 2023 een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(...) In uw brief geeft u aan dat ING het u praktisch onmogelijk maakt om een financiële administratie bij te houden omdat u geen afschriften kunt downloaden van de Creditcard. Daarnaast geeft u aan dat u niet langer dan 24 maanden de transacties terug kunt zien. (...)*

*Op dit moment biedt ING geen mogelijkheid om een afschrift van uw Creditcard online te downloaden. In plaats hiervan zijn er verschillende alternatieven waarmee u wel inzage kunt krijgen in de transacties die zijn gedaan met de Creditcard. Op deze manier kunt u uw administratie compleet houden.*

*(...) U krijgt maandelijks papieren afschriften toegestuurd van uw Betaalrekening en uw Oranje Spaarrekening. Daarnaast krijgt u maandelijks een papieren afschrift van uw Creditcard toegestuurd. (...)*

*Het is mogelijk om 24 maanden digitale inzage te hebben in de gespecificeerde transacties die zijn gedaan met een Creditcard. U kunt deze digitale inzage verkrijgen door in te loggen in Mijn ING of de Mobiel Bankieren App. (...)*

*Als u gespecificeerde transacties wilt inzien die ouder dan 24 maanden zijn, dan kunt u via de klantenservice een kopie van het afschrift van de Creditcard opvragen. (...)*

- 2.5 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consument*

- 2.6 De consument vordert – naar de commissie begrijpt – een verklaring voor recht dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst die partijen hebben gesloten.
- 2.7 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de dienstverlening van de bank ten opzichte van hem zodanig tekortschiet dat het bijhouden van een eenvoudige financiële administratie voor hem onmogelijk wordt gemaakt. Daartoe heeft hij het volgende aangevoerd:
- a. Ten onrechte biedt de bank niet de mogelijkheid om rekeningafschriften van de creditcard te downloaden.
  - b. Ten onrechte biedt de bank niet de mogelijkheid om langer dan vierentwintig maanden geleden de transactiegegevens met betrekking tot de creditcard digitaal in te zien.

#### *Het verweer van de bank*

- 2.8 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 deze zaak over gaat*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de dienstverlening van de bank ten opzichte van de consument tekortschiet. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

*De klacht is behandelbaar*

- 3.2 Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument, zal zij eerst beoordelen of zijn klacht behandelbaar is. De bank heeft het standpunt ingenomen dat dat niet het geval is. In dat verband heeft zij aangevoerd dat de klacht van de consument ziet op de weigering van de bank om met hem een overeenkomst te sluiten of haar dienstverlening aan de consument uit te breiden. Volgens de bank behandelt Kifid dergelijke klachten niet op grond van vraag 2.3 van het reglement.
- 3.3 Dit behandelbaarheidsverweer van de bank faalt. Naar het oordeel van de commissie heeft de klacht van de consument *geen* betrekking op een weigering van de bank om een overeenkomst met hem te sluiten of haar dienstverlening aan hem uit te breiden. De commissie is van oordeel dat de consument klaagt over de dienstverlening van de bank met betrekking tot een product dat hij reeds bij de bank heeft afgenomen, namelijk de creditcard. Gelet daarop mist vraag 2.3 van het reglement toepassing. Dat betekent dat de klacht van de consument behandelbaar is. De commissie zal daarom hierna overgaan tot een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument.

*Wat partijen verdeeld houdt*

- 3.4 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de dienstverlening van de bank ten opzichte van hem zodanig tekortschiet dat het bijhouden van een eenvoudige financiële administratie voor hem onmogelijk wordt gemaakt. Zie hetgeen hiervoor onder 2.6 en 2.7 is weergegeven.
- 3.5 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat het tot haar beleidsvrijheid behoort hoe zij haar dienstverlening inricht. De bank heeft toegelicht dat zij op dit moment niet de mogelijkheid aan haar klanten biedt om rekeningafschriften van een creditcard te downloaden, maar dat er voldoende mogelijkheden voor haar klanten zijn om hun creditcardtransacties in te zien. Zo bestaat volgens de bank de mogelijkheid om via *MijnING* en/of via de *ING App* de creditcardgegevens van de afgelopen vierentwintig maanden digitaal in te zien. Daarnaast kunnen klanten van de bank bij haar een verzoek indienen om creditcardafschriften per post aan hen toe te sturen. De bank is van mening dat deze mogelijkheden voor klanten volstaan om de uitgaven met hun creditcard te kunnen controleren en hun administratie op orde te houden.

*De bank heeft een ruime mate van beleidsvrijheid*

- 3.6 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken stelt de commissie voorop dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening.<sup>1</sup> Die vrijheid vindt haar begrenzing daar waar de uitoefening van het beleid jegens de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.<sup>2</sup> Gelet op de aard van dat wetsartikel is de commissie terughoudend bij haar beoordeling of het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bewijslast hiervoor rust op de consument.

*De dienstverlening van de bank is niet tekortgeschoten*

- 3.7 De commissie begrijpt dat de consument graag ziet dat de bank haar beleid voor het downloaden van creditcardtransacties aanpast. Voor die aanpassing bestaat naar het oordeel van de commissie echter geen rechtvaardiging. De bank heeft toegelicht dat er – uitgezonderd de wens van de consument – geen vraag bestaat naar het kunnen downloaden van creditcardtransacties en dat het om bedrijfseconomische redenen voor de bank niet haalbaar is om andere processen voor het inzien van creditcardtransacties in te richten dan wel haar dienstverlening op dat punt te wijzigen. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat klanten enerzijds creditcardtransacties gedurende vierentwintig maanden digitaal kunnen inzien en anderzijds de bank kunnen vragen afschriften van creditcardtransacties per post aan hen te versturen. Dat beleid is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- 3.8 De commissie geeft de bank wél in overweging om de consument zo spoedig mogelijk het rekeningafschrift van de creditcard over januari 2023 met incassodatum 7 februari 2023 te doen toekomen. Voor de commissie is onvoldoende komen vast te staan dat hij dat rekeningafschrift heeft ontvangen.
- 3.9 Gelet op al het voorgaande oordeelt de commissie dat de consument voldoende de mogelijkheid heeft om zijn financiële administratie op orde te houden. Dat betekent dat zijn klacht ongegrond is en dat de commissie zijn vordering zal afwijzen. Bij het voorgaande is ook van belang dat het de consument vrij staat om over te stappen naar een bank die wel het beleid hanteert dat hij wenst.

---

<sup>1</sup> Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-985, 2023-0049, 2023-0132 en 2023-0150.

<sup>2</sup> Zie de bijlage bij deze uitspraak.

#### **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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes 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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee 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 twee 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 6:248 BW**

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.