

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0086 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek als secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 28 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen

### **Samenvatting**

De consument is auditief mindervalide. Medio 2020 wilde hij een autoverzekering afsluiten bij de bank, maar kwam er toen achter dat voornamelijk telefonisch contact kan worden opgenomen. De consument stelt dat de bank hiermee wetten overtreedt en vordert dat meer communicatiekanalen worden gebruikt. De bank heeft zich tegen de stelling van de consument verweerd door aan te voeren dat ook gebruik kan worden gemaakt van de zogenoemde chatbot via de website van de bank. De commissie overweegt dat een autoverzekering ook via de website van de bank kan worden aangevraagd, dat de bank de consument de optie heeft geboden om met een gebarentolk via de webcam te communiceren en dat het ook mogelijk is naar een bankkantoor te gaan. De bank voorziet dus in meerdere mogelijkheden en daarbij komt dat de consument met behulp van zijn buurvrouw alsnog de verzekering heeft afgesloten. Van schade is dus geen sprake. De commissie wijst de vorderingen af.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klacht van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling zoals bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid*

- 2.1 De consument is auditief mindervalide. Medio 2020 wilde hij een autoverzekering bij de bank afsluiten, maar hij merkte dat de bank voornamelijk telefonisch bereikbaar was.

Voorheen was het mogelijk om via de e-mail of via een chat op de website van de bank contact te leggen. De consument heeft hierover op 14 augustus 2020 een klacht ingediend bij de bank. Tussen de consument en de bank is vervolgens contact per e-mail geweest, waarin de bank de consument de mogelijkheid heeft geboden om via de webcam met een gebarentolk te communiceren. Vanwege de vaktaal met betrekking tot verzekeringen en de beperkte kennis hiervan bij de consument, heeft dit gesprek niet plaatsgevonden. De buurvrouw van de consument heeft hem uiteindelijk geholpen, waardoor de autoverzekering alsnog tot stand is gekomen.

- 2.2 De bank heeft bij verweer de consument een bedrag van € 25,00 aangeboden, teneinde de klacht minnelijk op te lossen. De consument heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt en heeft te kennen gegeven de klacht bij het Kifid te willen voortzetten.

#### *De klacht en vordering*

- 2.3 De consument heeft gesteld dat de bank wetten, meer specifiek de Grondwet en de Wet Gelijke Behandeling Gehandicapten en Chronisch Zieken, heeft overtreden. Hij is daarnaast zeer ontevreden over de klachtafhandeling door en de reactietijd van de bank. Hij vordert dat de bank communicatiekanalen biedt voor auditief mindervalide mensen en een vergoeding van € 10,00 voor de hulp die zijn buurvrouw hem heeft geboden bij het afsluiten van de autoverzekering.
- 2.4 Bij repliek heeft de consument aangegeven bekend te zijn met de chatfunctie via de website van de bank, maar deze chatbot heeft geen toegang tot dossiers van verzekerden en kan een verzekerde niet met een medewerker van de afdeling verzekeringen van de bank doorverbinden. De consument heeft via deze weg geprobeerd de autoverzekering af te sluiten, maar dat is hem niet gelukt.

#### *Het verweer van de bank*

- 2.5 De bank heeft zich tegen de stelling van de consument verweerd en heeft aangegeven dat het mogelijk is om via de website van de bank (rechts onderin) gebruik te maken van de chatfunctie. Indien de zogenoemde 'chatbot Anna' geen antwoord heeft op de vragen, wordt contact gelegd met een medewerker van de bank. Dit is ook schriftelijk of digitaal mogelijk.

### **3. De beoordeling**

#### *Rechtsvraag*

- 3.1 Aan de commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de bank de op haar rustende zorgplicht jegens de consument heeft gehandeld, door – in strijd met wetten – slechts telefonisch met haar cliënten te communiceren. De commissie neemt ter beantwoording van deze vraag het volgende in overweging.

### *Beoordeling*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument veel moeite heeft moeten doen om de autoverzekering af te sluiten en dat het hem veel tijd en negatieve energie heeft gekost om met de bank te communiceren. De bank heeft echter een bepaalde mate van beleidsvrijheid ten aanzien van de wijze waarop zij met haar cliënten communiceert. Het is evident dat de consument geen gebruik kan maken van de door de bank geboden telefonische mogelijkheden, maar de bank heeft naar het oordeel van de commissie wel een alternatief geboden - namelijk door middel van de chatbot. Bovendien is het mogelijk om via de website van de bank online een autoverzekering af te sluiten. Ook is op de website vermeld dat het mogelijk is om een bankkantoor te bezoeken indien men vragen heeft. Tot slot merkt de commissie op dat de bank de consument de mogelijkheid heeft geboden zijn vragen via een gebarentolk via de webcam te stellen. Nu hierover per e-mail is gecorrespondeerd, hadden de vragen die de consument had ook via deze e-mail kunnen worden gesteld en beantwoord. Tot slot merkt de commissie op dat de autoverzekering (al dan niet met behulp van de buurvrouw van de consument) tot stand is gekomen en dat de consument geen schade heeft geleden.
- 3.3 Hoe vervelend de gebeurtenissen ook zijn voor de consument, de bank kan niet worden verplicht op een andere wijze te communiceren. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft getracht een alternatieve oplossing te bedenken. Niet is komen vast te staan dat de bank in strijd met enige wet heeft gehandeld.

### *Conclusie*

- 3.4 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de vordering van de consument wordt afgewezen. De commissie merkt hierbij op dat het de bank zou sieren als zij het bij verweer gedane aanbod tot uitbetaling van € 25,00 aan de consument gestand zou doen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*