

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-578  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en mr. A.W. Wigger, leden en  
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 oktober 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 24 november 2016  
Aard uitspraak : niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De klacht van Consument betreft een door haar ex-echtgenoot op haar naam aangegaan krediet. De Commissie overweegt dat de omstandigheden maken dat het aanvragen van het krediet door haar ex-echtgenoot in haar risicosfeer valt. Verder heeft de Bank in het aanvraagproces van het krediet niet onzorgvuldig gehandeld. De Bank kan en mag het openstaande krediet op Consument verhalen. De klacht is ongegrond.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor niet-bindend advies;
- de door de Bank ter zitting overgelegde stukken.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

Partijen hebben na de zitting getracht om tot een regeling ter oplossing van het geschil te komen. Op 15 september 2016 hebben partijen de Commissie bericht dat zij niet tot overeenstemming zijn gekomen. Zij hebben de Commissie verzocht om uitspraak te doen.

Consument en de Bank hebben na de zitting nog verschillende stukken naar de Commissie toegezonden. Nog daargelaten dat daarover geen voor de Commissie zichtbaar debat heeft plaatsgevonden, zal zij daarvan geen kennis nemen, omdat deze na sluiting van de behandeling ter zitting zijn binnen gekomen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft in juni 2013 een geldleningsovereenkomst (hierna: de overeenkomst) op naam van Consument opgesteld, welke overeenkomst op 18 juni 2013 - op de daartoe bestemde plaats op naam van Consument - van een handtekening is voorzien. Op basis van deze overeenkomst heeft de Bank een doorlopend krediet van € 72.500,- beschikbaar gesteld op een op naam van Consument gestelde betaalrekening (hierna: de betaalrekening).

De overeenkomst luidt als volgt:

“Uw krediet

|                       |   |                     |
|-----------------------|---|---------------------|
| Soort krediet         | Doorlopend Krediet 2%. Dit is een doorlopend krediet waarbij uw termijnbedrag een percentage van het totale kredietbedrag is. |                     |
| Totale kredietbedrag  | € 72.500,- (...)  |                     |
| Termijnbedrag         | Maandelijks te betalen: € 1.450,- (bestaande uit rente en aflossing)  |                     |
| (...)                 |   |                     |
| Duur van het contract | Onbepaalde tijd   |                     |
| (...)                 |   |                     |
| In te lossen leningen |   |                     |
| Naam instelling       | contractnummer  | In te lossen bedrag |
| ING                   | (...)   | € 65.000,00         |
| (...)                 |   |                     |

Het doorlopend krediet is beschikbaar gesteld.

- 2.2 De Bank heeft op 1 september 2014 een brief aan Consument gestuurd, waarin onder meer het volgende is opgenomen:

“U heeft bij ons een lening waarvan het termijnbedrag niet meer automatisch kan worden geïncasseerd. Daarom hebben wij een betalingsregeling met u getroffen. Zolang deze regeling loopt, ontvangt u maandelijks een overzicht van uw lening. Hieronder vindt u de bij- en afschrijvingen in de periode 31 juli 2014 t/m 31 augustus 2014 en de restschuld.

**Overzicht van uw lening**

Uw kredietbedrag: € 72.500,00  
(...)

**Bij- en afschrijvingen**

| Valutatdatum   | Bedrag   | Soort                    |
|----------------|----------|--------------------------|
| 31-08-2014 bij | € 487,46 | rente tussen 31-07 30-08 |
| (...)          |          |                          |

- 2.3 Het openstaande bedrag op grond van de overeenkomst bedraagt per 10 februari 2015 € 72,994,68.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door haar geleden schade, waaronder kosten van juridische rechtsbijstand en immateriële schade. Deze schade wordt begroot op minimaal € 87.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is op 15 augustus 2014 benaderd door een privédetective voor de achterstand op de hypothecaire geldlening. Zij heeft vervolgens contact opgenomen met financiële instellingen om te achterhalen of haar ex-partner op haar naam verplichtingen is ingegaan. Pas op 3 september 2014 is zij (door de brief van de Bank van 1 september 2014) op de hoogte geraakt van het bestaan van de overeenkomst. Consument heeft de overeenkomst niet ondertekend. De Bank heeft bij het aangaan en bij het ontstaan van achterstanden geen contact opgenomen met Consument, maar heeft uitsluitend (per email en telefonisch) gecommuniceerd met de ex-partner van Consument. De aan haar gerichte post werd door haar ex-partner onderschept. De Bank heeft de handtekening en identiteitsgegevens van Consument bij het aangaan van de overeenkomst niet geverifieerd. Het geleende geld is niet aan Consument ten goede gekomen. De gelden zijn wel op haar betaalrekening gestort, maar vervolgens door haar ex-partner van die rekening afgehaald. De ex-partner van Consument heeft op 12 september 2014 verklaard de handtekening van Consument op de overeenkomst te hebben vervalst, zoals opgenomen in zijn bij het klachtformulier gevoegde verklaring. Tussen partijen is door het ontbreken van wilsovereenstemming geen overeenkomst tot stand gekomen. De Bank heeft onzorgvuldig gehandeld vanaf de totstandkoming van de overeenkomst tot op heden. Voorts had de Bank Consument niet, op basis van de reeds op haar naam geleende gelden, een krediet van € 72.500,- kunnen verstrekken. De Bank heeft onvoldoende onderzoek uitgevoerd en geen advies verstrekt ter voorkoming van overkreditering. De schade van ongeveer € 87.000,- is gelijk aan het door de Bank opgeëiste bedrag vermeerderd met de reeds door Consument aan de Bank verrichte betalingen. Consument heeft aangifte jegens de ex-partner gedaan.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Het doorlopend krediet is aan Consument verstrekt conform de op deze verstrekking van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De Bank heeft bij de totstandkoming van de overeenkomst geen reden gehad te vermoeden dat de overeenkomst door iemand anders dan Consument werd aangegaan. De handtekening onder de overeenkomst is gelijkend aan de bij de Bank bekende handtekening van Consument. Op de bijgeleverde bewijsstukken, waaronder een kopie van haar identiteitsbewijs, een arbeidsovereenkomst en salarisstroken, zijn geen onregelmatigheden gevonden. De brieven over de geldlening zijn verzonden naar het adres van Consument. Het doorlopend krediet is gekoppeld aan de betaalrekening van Consument en daarna via internetbankieren (gebruikmakend van persoonlijke inloggegevens en TAN-codes) en opnames (gebruikmakend van haar betaalpas en pincode) van de betaalrekening afgehaald. Consument maakte vaak gebruik van internetbankieren en had deze bij- en afschrijvingen moeten opmerken.

De mededeling van haar ex-partner dat deze betaalrekening was opgeheven had, gelet op het feit dat haar salaris hierop werd gestort en een betaalrekening alleen maar door de rekeninghouder kan worden beëindigd, voor Consument aanleiding moeten vormen nader onderzoek te doen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Het is niet in geschil dat door de Bank in juni 2013 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 72.500,- is verstrekt, waarmee een eerder krediet van € 65.000,- is afgelost. Het doorlopend krediet is gekoppeld aan een betaalrekening die door Consument werd aangehouden bij de Bank. Volgens Consument heeft de Bank onzorgvuldig gehandeld bij het aangaan en gedurende de looptijd van het krediet en kan zij daardoor de op grond van de overeenkomst verschuldigde gelden niet op Consument verhalen, hetgeen door de Bank wordt betwist.
- 4.2 Consument stelt dat zij de overeenkomst niet met de Bank is aangegaan en ook niet van die overeenkomst op de hoogte was. Niet zij maar haar ex-partner heeft de handtekening onder de overeenkomst geplaatst. De Commissie overweegt hierover als volgt. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat zij gedurende de relatie met haar ex-partner haar administratie aan hem uit handen heeft gegeven. Hij beheerde de (betaal)rekeningen en zorgde ervoor dat facturen werden betaald. Consument heeft hem daarvoor de door de Bank aan haar verstrekte inlogcodes van de beveiligde internetomgeving bij de Bank (gebruikersnaam, wachtwoord en TAN-codes), haar creditcardgegevens en de aan de betaalrekening gekoppelde betaalpas met beveiligingscode gegeven. Door de afhandeling van haar financiële aangelegenheden over te laten aan haar ex-partner en hem toegang te verlenen tot haar persoonlijke bescheiden (waaronder afschriften van salarisstroken, haar arbeidsovereenkomst en haar identiteitsbewijs), heeft Consument hem de mogelijkheid geboden bepaalde financiële beslissingen buiten haar om en zonder haar instemming te kunnen nemen. Dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat de op haar naam staande betaalrekening waarop het geleende geld is gestort reeds was beëindigd (zoals de ex-partner haar had medegedeeld) en zij niet wist van welke (betaal)rekeningen haar uitgaven werden afgeschreven, bevestigt dat zij het zicht op de afhandeling van haar persoonlijke financiële aangelegenheden had verloren. De ex-partner heeft door de tussen Consument en hem gemaakte taakverdeling (via internet) het krediet bij de Bank kunnen aanvragen en alle daarvoor benodigde stukken aan de Bank kunnen overleggen. Dat Consument onder deze omstandigheden niet op de hoogte was van het aanvragen van een krediet van (uiteindelijk) € 72.500,- ligt in haar risicosfeer en kan om die reden niet aan de Bank worden tegengeworpen. De Bank heeft er (ex artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek) gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat het krediet door Consument is aangevraagd.
- 4.3 In de klachtomschrijving betreft Consument verder dat de Bank niet heeft gecontroleerd of zij daadwerkelijk degene was die de overeenkomst is aangegaan. De Commissie overweegt dat de Bank hiertoe ook niet gehouden was. Bij de aanvraag van het krediet heeft de ex-partner gebruik gemaakt van de aan hem door Consument ter beschikking gestelde beveiligingscodes en alle benodigde gegevens ter verificatie van het krediet aan de Bank kunnen overleggen.

Uit de rekeningafschriften blijkt dat de betaalrekening waarvoor het doorlopend krediet is aangevraagd werd gebruikt voor het storten van het salaris van Consument en het afschrijven van huishoudelijke kosten, waaronder hypotheektermijnen. De Bank heeft onder die omstandigheden geen argwaan behoeven te hebben bij de kredietaanvraag en heeft geen (verdere) navraag naar de juistheid van de gegevens behoeven te doen. Zij mocht ervan uitgaan dat de aanvrager van het krediet Consument was. Ook toen op een later moment betalingsachterstanden op de krediettermijnen ontstonden, heeft de Bank erop mogen vertrouwen dat Consument op de hoogte was van het krediet en dat haar ex-partner namens Consument optrad. Consument werd immers via de post (op haar woonadres) en via de beveiligde internetomgeving van de Bank op de hoogte gehouden van de ontstane betalingsachterstanden van het krediet. Verder heeft de Bank onbetwist gesteld dat namens Consument met enige regelmaat werd ingelogd op de beveiligde internetomgeving van de Bank. Volgens Consument deed de ex-partner “er alles aan om te voorkomen dat [Consument] op de hoogte kwam van de steeds verder oplopende schulden”. Hij onderschepte stelselmatig de post en gaf haar geen inzicht de gegevens op de internetomgeving van de Bank. Ook dit kan echter niet aan de Bank worden tegengeworpen, nu dit alles het gevolg is geweest van haar – naar blijkt – onterechte vertrouwen in haar ex-partner. Consument stelt ook dat zij vóór het aangaan van het krediet door de Bank onvoldoende is geïnformeerd over de beoordeling van het krediet (artikel 4:33 Wet op het Financieel Toezicht, hierna: Wft). Zoals hiervoor overwogen heeft de ex-partner Consument niet geïnformeerd over het krediet. Het is daarom aannemelijk dat dergelijke voor Consument bedoelde informatie haar door toedoen van de ex-partner niet heeft bereikt. De slotsom is dat de schadelijke gevolgen van de kennelijk frauduleuze handelingen van de ex-partner dus voor rekening van Consument moeten blijven. Zij kan zij niet op de Bank afwentelen.

- 4.4 Verder stelt Consument zich op het standpunt dat de Bank gelet op de schuldenlast van Consument (een aanzienlijke hypothecaire geldlening en meerdere creditcardschulden) niet tot de goedkeuring van de kredietaanvraag heeft kunnen overgaan (artikel 4:34 Wft). De Bank heeft onbetwist aangevoerd dat zij bij de kredietverstrekking de daarbij geldende normen heeft aangehouden. Aangezien Consument dit klachtonderdeel verder niet heeft onderbouwd, is er geen enkele reden om aan te nemen dat het krediet op grond van de toen geldende kredietnormen niet door de Bank mocht worden verleend. De Commissie gaat daarom aan dit klachtonderdeel voorbij.
- 4.5 De vordering van Consument zal, gelet op de voorgaande overwegingen, worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.*

*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 46 van het Reglement.*