

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-460
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. A. de Vette, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Interbank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak : 13 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument betreft een kredietovereenkomst die haar ex-partner in haar naam is aangegaan in 2004. De Commissie overweegt dat de omstandigheden maken dat Consument gebonden is aan de kredietovereenkomst. Dat zij te laat heeft geklaagd en dat de identiteitsfraude had kunnen worden voorkomen dient voor haar rekening en risico te komen. De Bank kan en mag het openstaande krediet op Consument verhalen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank; en
- de reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 17 augustus 2004 is door bemiddeling van A.A. Assurantiën een kredietovereenkomst tot stand gekomen op naam van Consument en IDM Financieringen B.V., een rechtsvoorganger van de Bank. Het betrof een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 14.000,-.
- 2.2 De gehele kredietlimiet is direct opgenomen en overgemaakt op de bankrekening van Consument.
- 2.3 Op 25 oktober 2005 ontving Consument een voorstel tot beëindiging van haar dienstverband van haar werkgever. De brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

Met ingang van 19 augustus 2005 bent u, in het belang van de dienst, tot nauder order geschorst.

Ik heb tot deze schorsing besloten vanwege het strafrechtelijk onderzoek naar uw partner en de indicaties van criminele contacten die tijdens dit onderzoek naar voren zijn gekomen.

Nu het onderzoek verder gevorderd is zijn de vermoedens van dergelijke contacten groter geworden.

Ik ben dan ook van mening dat het veiligheidsrisico, dat aanleiding heeft gegeven voor de schorsing, aanzienlijk is en blijft. Het is daarom ongewenst uw dienstverband voort te zetten.

2.4 Het Gerechtshof 's-Gravenhage heeft in een procedure tussen Consument en een telefoonprovider op 9 oktober 2012, voor zover relevant, het volgende geoordeeld:

7. [REDACTED] heeft aan de betreffende vordering ten grondslag gelegd dat de overeenkomst met betrekking tot nummer B heeft gesloten en dat zij een viertal facturen uit 2004 en 2005 (kort weergegeven in rechtsoverweging 2) onbetaald heeft gelaten. Volgens [REDACTED] heeft [REDACTED] ten tijde van het sluiten van de overeenkomst een kopie van haar paspoort en haar bankpas overlegd en daarbij een succesvolle pintransactie van EUR 0,01 verricht. (Kopieën van deze stukken en het betreffende contract d.d. 15 november 2004 zijn eerst bij de memorie van antwoord overgelegd). Alhoewel dergelijke gegevens onder omstandigheden een bewijsvermoeden ten gunste van [REDACTED] kunnen opleveren, oordeelt het hof dat deze gegevens daartoe in dit geval ontoereikend zijn. [REDACTED] heeft immers uitvoerig toegelicht en onderbouwd dat derden haar persoonlijke gegevens hebben kunnen misbruiken en ook hebben misbruikt. Dit gestelde misbruik acht het hof, gelet op het uitvoerige betoog van [REDACTED], bepaald niet onaannemelijk. Daarbij is onder meer van belang dat met nummer B frequent is gebeld met nummers in Turkije, terwijl [REDACTED] van Surinaams-Hindoestaanse afkomst is en terwijl met nummer A in de (ruim) vier jaren daarvóór nooit met Turkije is gebeld. Bovendien zijn tegen [REDACTED] – hier zou volgens [REDACTED] het contract zijn afgesloten – in de betreffende periode een dertiental aangiftes gedaan. Dit laatste is niet weersproken en maakt dat bij de betrouwbaarheid van [REDACTED] [REDACTED]’ vraagtekens kunnen worden geplaatst. Nu ook vast staat dat [REDACTED] rond die tijd langdurig in het ziekenhuis heeft gelegen in verband met de geboorte van haar zoon op [REDACTED] 2005, waarna deze zoon drie weken in de couveuse heeft gelegen, kan aan de omstandigheid dat rond die periode enig bedrag automatisch van haar rekening is afgeschreven en niet is gestorneerd, niet al te veel gewicht worden toegekend.

2.5 Op 16 september 2016 heeft Consument per brief het volgende aangegeven:

Uit uw mailbericht van 12 september 2016 heb ik begrepen dat u mijn verzoek afwijst tot kwijtschelding van het krediet dat afgesloten is door mijn ex-partner door middel van identiteitsfraude in 2004. Mijn ex-partner is gokverslaafd en had geen werk. Terwijl ik aan het werk bleef hij thuis. Hij beheerde in die tijd mijn financiën. Enige zeggenschap over mijn geld op mijn bankrekening had ik niet. Hij regelde alles zei hij. Bankafschriften zag ik nooit. Totdat hij in 2005 voor doodslag vastzat. Toen kreeg ik mijn bankafschriften zelf te zien per post. Ik confronteerde hem ermee in de gevangenis. Hij heeft mij bedreigd en mijn ouders, als wij hierover iets zouden zeggen dan zouden wij ons leven niet meer zeker zijn. Toen mijn ex-partner uit de gevangenis kwam begon alle ellende opnieuw. Bedreigingen, bedreigingen en nog eens bedreigingen. Zelfs tot aan het ontvoeren van mijn kinderen. Aangifte doen bij de politie kon ik niet, omdat ik te bang was. In de periode van 2007 tot en met 2015 heeft mijn ex-partner een spoor van ellende voor mij achtergelaten. Noodgedwongen moest ik mijn woonhuis met een grote restschuld verkopen om onder te duiken bij mijn ouders. Uiteindelijk heeft hij mij daar ook gevonden wat tot gevolg heeft gehad dat ik en mijn ouders nu ondergedoken zijn voor hem. Ik verzoek u dan ook om mij en de heer Ardjoen uit te nodigen bij u op kantoor om mijn verhaal te verduidelijken met bewijsstukken zodat u mijn verzoek inwilligt en mij kwijtschelding van het krediet verleent.

2.6 Op 10 oktober 2016 heeft de Bank Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:

Niet akkoord

Interbank heeft uw dossier uitgebreid bestudeerd. Het spijt mij u te moeten berichten dat Interbank – ook na heroverweging – bij haar eerdere beslissing blijft. Interbank gaat dus niet akkoord met kwijtschelding van de vordering. Ook de redenen van deze afwijzing zijn onveranderd:

- De handtekening op de kredietovereenkomst is de uwe
- De krediet som is overgemaakt ten gunste van uw bankrekeningnummer
- Sinds aanvang van de kredietovereenkomst heeft u termijnbetalingen gedaan waardoor de vordering is erkend
- Een aangifte tegen uw ex-partner ontbreekt

Een persoonlijk onderhoud heeft dan ook geen toegevoegde waarde.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar vordering op Consument zal kwijtschelden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De ex-partner van Consument heeft door middel van identiteitsfraude een krediet op haar naam heeft afgesloten. Haar ex-partner heeft vaker op deze wijze misbruik gemaakt van de identiteit van Consument. Hierbij wordt verwezen naar het in rechtsoverweging 2.4 geciteerde arrest van het Gerechtshof 's-Gravenhage. Consument kan derhalve niet gehouden worden aan deze overeenkomst, nu zij deze niet is aangegaan.
- Het gegeven dat Consument geen aangifte bij de politie heeft gedaan ten aanzien van de identiteitsfraude kan haar niet worden verweten. Zij is immers jarenlang geterroriseerd door haar ex-partner, waardoor zij simpelweg te bang was om aangifte te doen.
- De ex-partner van Consument beheerde ten tijde van de totstandkoming van de kredietovereenkomst haar financiën. Consument had derhalve geen zeggenschap over het geld op haar bankrekening. Bovendien had Consument geen beschikking over haar bankafschriften totdat de samenleving tussen Consument en haar ex-partner in 2005 werd verbroken.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is door aanbod en aanvaarding gebonden aan de kredietovereenkomst.
- In het geval dat vast komt te staan dat Consument de kredietovereenkomst niet ondertekend heeft, is zij eveneens gebonden aan de rechten en verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst. Uit artikel 3:35 jis. 3:36 jis. 3:61 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) in samenhang met artikel 6:147 BW blijkt immers dat ook als de handtekening onder een overeenkomst vervalst is, degene wiens handtekening vervalst is aan de overeenkomst gebonden is, indien er bijzondere omstandigheden aanwezig die tot de slotsom nopen dat het hem is toe te rekenen dat de wederpartij de handtekening voor echt heeft gehouden en redelijkerwijs ook mocht houden. Uit de rechtspraak volgt dat dit bijvoorbeeld het geval is wanneer degene wiens handtekening is vervalst, ofschoon hij de onbetrouwbaarheid van degene die zijn handtekening heeft vervalst, kende of behoorde te kennen, eraan heeft meegewerkt of zonder voorzorgsmaatregelen te treffen, heeft toegelaten dat deze de mogelijkheid kreeg door het vervalsen van zijn handtekening jegens de wederpartij de schijn te wekken dat het een door hem ondertekende verklaring betrof (zie HR 7 februari 1992, NJ 1992, 809). Nu de handtekening van Consument onder de kredietovereenkomst stond, het krediet is uitbetaald op de bankrekening van Consument, de Bank beschikking kreeg over kopieën van persoonlijke documenten van Consument en de Bank al bijna 13 jaar de maandtermijnen van de bankrekening van Consument incasseert mocht zij er redelijkerwijs op vertrouwen dat Consument de kredietovereenkomst daadwerkelijk is aangegaan.
- Nu Consument jarenlang aan haar betalingsverplichting heeft voldaan en daarbij niet (actief) heeft geprotesteerd, mocht de Bank er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de door Consument verrichte betalingen werden gedaan ter (terug)betaling van de schuld.

De automatische incasso's zijn altijd geïncasseerd van de bankrekening van Consument en Consument heeft zich hier nimmer tegen verzet.

- Ingevolge art. 6:2 BW heeft Consument als gevolg van eigen voorafgaand gedrag haar rechten jegens de Bank verwerkt. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid is het derhalve onaanvaardbaar dat Consument nu een vordering instelt en bestaat er voor Consument geen mogelijkheid (meer) om haar rechten of bevoegdheden uit te oefenen. De Bank mag er op vertrouwen dat Consument deze betalingen niet zou terugvorderen dan wel zich hier in een later stadium tegen zou verzetten.

4. Beoordeling

- 4.1 Centraal in de beoordeling van de klacht staat de vraag of de Consument gehouden is aan de kredietovereenkomst uit 2004 en of de Bank gerechtigd is om op grond van de kredietovereenkomst nakoming daarvan te verlangen.
- 4.2 Allereerst merkt de Commissie op dat, zelfs in het geval dat komt vast te staan dat de kredietovereenkomst tussen de Bank en Consument niet rechtsgeldig tot stand is gekomen, het krediet daadwerkelijk aan Consument is uitbetaald en derhalve dient te worden terugbetaald.
- 4.3 De kredietovereenkomst staat op naam van Consument. Bovendien is een kopie van het paspoort van Consument overgelegd. Aan de zorgplicht van de Bank ten aanzien van de identificatieplicht is voldaan. De Commissie oordeelt dat de Bank er derhalve gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat Consument een contractspartij bij de kredietovereenkomst was.
- 4.4 Niet vast is komen te staan dat de handtekening op de kredietovereenkomst vervalst is. Indien dit echter wel het geval zou zijn, is het voor de ex-partner van Consument echter mogelijk geweest om toegang te verkrijgen tot de handtekening, een recente salarisstrook en het paspoort van Consument waardoor hij gemakkelijk de kredietovereenkomst kon sluiten bij de Bank. Hieruit volgt dat Consument in dit geval niet alle redelijke maatregelen heeft getroffen om de door haar gestelde identiteitsfraude te voorkomen.
- 4.5 Consument stelt dat zij geen zeggenschap had over het geld op haar bankrekening gedurende de periode dat zij een affectieve relatie had met haar ex-partner. Pas toen de relatie in 2005 werd verbroken kreeg zij weer inzicht in en beschikking over haar persoonlijke financiën. De Commissie oordeelt dan ook dat zij in elk geval in 2005 kennis had kunnen nemen van de afschriften op haar bankrekening in verband met de renteafschrijving ten aanzien van kredietovereenkomst. Het had op de weg van Consument gelegen om op dat moment direct contact op te nemen met de Bank en haar te vergewissen van de vermeende identiteitsfraude. Dat zij zich nu 12 jaar na de totstandkoming van de kredietovereenkomst bij de Bank heeft beklagd, behelst een omvangrijke overschrijding van de termijn waarbinnen Consument haar klachtrecht kon uitoefenen. Dit is een omstandigheid die voor rekening en risico van Consument dient te komen.

- 4.6 Ten aanzien van het door Consument ingebrachte arrest van het Gerechtshof 's-Gravenhage geldt dat deze ziet op een rechtsverhouding tussen een telefoonprovider en Consument. Deze uitspraak is derhalve niet relevant in de beoordeling van het onderhavige geschil. Bovendien geldt dat Consument zich tot haar ex-partner dient te wenden indien zij meent dat hij onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld. Het staat haar vrij om de door haar gestelde schade op haar ex-partner te verhalen. Van de Bank kan echter niet worden gevergd dat zij een in 2004 ontstane schuld kwijtscheldt.
- 4.7 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument op persoonlijk vlak een zware periode achter de rug heeft, is zij gehouden aan de verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst. Het is in dit kader dan ook spijtig dat Consument het voorstel van de Bank, waarbij deze uit coulance bereid was om een rentestop op het krediet in te voeren, heeft afgewezen. In 2004 is Consument hoofdelijk aansprakelijk geworden voor de betalingsverplichtingen die uit de kredietovereenkomst voortvloeien en zij dient de restschuld inclusief de toepasselijke rente aan de Bank te voldoen.
- 4.8 De Commissie concludeert dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Consument is hoofdelijk aansprakelijk voor de terugbetaling van de restantvordering van het krediet en de Bank is niet gehouden (een gedeelte van) deze schuld kwijt te schelden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.