

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-226  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 6 april 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft gesteld dat de Bank hem ten onrechte grote geldleningen heeft verstrekt, die hij niet kon dragen. Hij heeft een beroep gedaan op fraude of misleiding door de Bank en bovendien op overkreditering. De Commissie wijst de vordering af. Fraude of misleiding is net zo min als overkreditering komen vaststaan.

### **1. Procesverloop**

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

- het door de gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de namens Consument ingediende repliek;
- de dupliek van de Bank;
- de door de gemachtigde van Consument ter zitting overgelegde pleitnota.

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

De Commissie stelt vast dat partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting bij Kifid op 13 maart 2018 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 2002 een verblijfsstatus in Nederland.

2.2 Op naam van Consument zijn op de onderstaande data de volgende producten afgesloten bij de Bank:

*Op 15 april 2004 een PrivéLimietPlus van € 5.000,-;*

*Op 9 juni 2004 een verhoging van de PrivéLimietPlus naar € 10.000,-;*

*Op 12 november 2004 een Flexibel Krediet van € 10.500,- waarmee de PrivéLimietPlus is afgelost;*

*Op 29 januari 2004 een nieuwe PrivéLimietPlus van € 2.000,-;*

*Op 19 januari 2005 een verhoging van die nieuwe PrivéLimietPlus naar € 10.000,-.*

- 2.3 In 2005 heeft de Bank haar dossier overgedragen aan het incassobureau omdat er achterstanden zijn ontstaan. Consument verbleef op dat moment in [Land X] voor een familiebezoek. Tijdens dat verblijf in [Land X] is Consument ziek geworden, waardoor hij pas in december 2006 naar Nederland heeft kunnen terugkeren.
- 2.4 Met het incassobureau heeft Consument in 2007 een betalingsregeling getroffen.
- 2.5 In november 2009 heeft Consument zijn inburgeringsexamen gehaald.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de restantschuld wordt kwijtgescholden.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument ontkent dat hij een bedrag van € 20.500,- van de Bank heeft geleend. Eveneens ontkent hij dat hij hoge bedragen in contanten heeft ontvangen, of deze heeft gepind met zijn passen. Consument stelt dat er sprake is van fraude of dat op zijn minst administratieve blunders zijn gemaakt door medewerkers van de Bank. Hij vermoedt dat deze medewerker(s) misbruik heeft gemaakt van het feit dat Consument de Nederlandse taal niet machtig was.

Daarnaast heeft Consument gesteld dat de Bank haar zorgplicht te waken voor overkreditering heeft geschonden. Consument heeft in dat verband de stelling van de Bank betwist dat de verstrekte leningen voldeden aan de destijds geldende verstrekkingnormen. Bovendien heeft Consument aangegeven dat, zelfs indien deze leningen strikt genomen voldeden aan de verstrekkingnormen, ze in de bijzondere omstandigheden van het geval niet aan hem verstrekt hadden mogen worden. Deze omstandigheden betreffen zijn nog relatief korte verblijf in Nederland ten tijde van de verstrekking en zijn dienstverband als uitzendkracht.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie merkt op dat de vordering op twee grondslagen rust. Ten eerste heeft Consument gesteld dat er ten tijde van de verstrekking sprake is geweest van fraude of administratieve blunders en heeft hij in dat verband tevens gesteld het geleende bedrag niet te hebben ontvangen. Daarnaast heeft Consument gesteld dat de Bank haar zorgplicht te waken voor overkreditering jegens hem geschonden heeft.

- 4.2 Ten aanzien van de eerste grondslag geldt dat het naar de regels van Nederlands bewijsrecht aan Consument is om te bewijzen dat er ten tijde van de verstrekking sprake is geweest van fraude of administratieve blunders (zie artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Dit geldt eveneens voor de stelling dat het geleende bedrag door hem niet is ontvangen. Consument heeft echter geen begin van bewijs overgelegd. Daar staat tegenover dat de Bank de overeenkomsten met Consument heeft overgelegd en rekeningafschriften heeft overgelegd waaruit opnames van Consument blijken. De Commissie concludeert dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd om zijn stellingen te onderbouwen en passeert deze. De vordering van Consument op de grondslag van fraude of administratieve fouten wordt derhalve afgewezen.
- 4.3 Voor wat de tweede grondslag betreft heeft de Bank een beroep gedaan op de lange duur die is verstreken sinds het moment waarop de gestelde schending van de zorgplicht te waken voor overkreditering heeft plaatsgevonden. In het artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is verankerd dat Consument op een gesteld gebrek in de prestatie die de Bank heeft geleverd geen beroep meer kan doen, indien Consument daarover niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, ter zake bij de Bank heeft geprotesteerd. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd moet worden beantwoord in de omstandigheden van het concrete geval en door het afwegen van de belangen van partijen. De enkele omstandigheid dat het lang heeft geduurd voordat Consument heeft geklaagd, is op zichzelf genomen niet toereikend voor een succesvol beroep op artikel 6:89 BW (HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600). Daarvoor zijn aanvullende omstandigheden nodig, zoals de benadeling van de Bank in haar bewijspositie en de mate waarin het gebrek voor Consument waarneembaar was (zie Hof Den Bosch, 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416, r.ov. 4.6.3.2).
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie geldt in de gegeven omstandigheden dat de Bank ernstig benadeeld is door het ruime tijdsverloop tussen de kredietverlening en de klacht van Consument. Consument heeft in dat verband gesteld dat hij wel geld bij de Bank wilde opnemen, maar dat het nooit zijn bedoeling was € 20.500,- van de Bank te lenen. In dat verband merkt de Commissie op dat het in dit geval niet gaat om een ingewikkeld en moeilijk te doorgronden financieel product (zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden, 23 januari 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:743). Het had op de weg van Consument gelegen in 2007, toen hij een betalingsregeling met de Bank overeen kwam, te protesteren tegen de schuld waarmee hij geconfronteerd werd. Bovendien heeft de Bank opgemerkt dat door het tijdverloop niet meer is vast te stellen hoe de geldleningen in 2004 en 2005 tot stand zijn gekomen en op welke wijze de gesprekken tussen de Bank en Consument destijds zijn verlopen. In dat verband merkt de Commissie tevens op dat de bewaartermijn van 7 jaar, die wettelijk voor administratieve bescheiden als gespreksverslagen bestaat en die is neergelegd in artikel 2:10 BW, ruim verstreken is. Of de Bank voldoende rekening gehouden heeft met de bijzondere omstandigheden van Consument kan derhalve niet meer worden vastgesteld. De Commissie oordeelt derhalve dat Consument zijn klachtplicht geschonden heeft en de vordering dient te worden afgewezen.

4.5 Ten overvloede wenst de Commissie op te merken dat de Bank ter zitting het aanbod heeft herhaald om met Consument een redelijke betalingsregeling te treffen rekening houdend met zijn inkomens- en schuldenpositie.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

*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 40 van het Reglement.*