Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0947

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	8 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Wet op het financieel toezicht (Wft)

Samenvatting

De klacht van de consument ziet op de schending van de zorgplicht van de bank bij het verstrekken van enkele studenten creditcards. Volgens de consument had de bank deze creditcards niet mogen verstrekken omdat hij onvoldoende inkomen had. Ook had de bank moeten voorkomen dat de consument verschillende van deze creditcards heeft kunnen aanvragen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende kunnen aantonen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden bij het verstrekken van deze creditcards. Een eenvoudige kredietwaardigheidstoets was voldoende. Ook had de consument een eigen verantwoordelijkheid bij het aanvragen van de creditcards. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) het bericht van de consument dat hij niet akkoord gaat met het voorstel van de bank en hij persisteert in zijn klacht.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 28 oktober 2022. Namens de consument nam de heer mr. G.A. Soebhag, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam, deel aan de hoorzitting, consument is wegen stress gerelateerde klachten niet verschenen. Namens de bank naam de heer [naam], legal expert, deel.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een studentenbetaalrekening aan. De consument heeft in februari en maart 2018 via de website van de bank negen keer geprobeerd om een studenten creditcard van elk € 1.000,- aan te vragen. Zes van deze aanvragen zijn door de bank – na toetsing of voldaan is aan de voorwaarden – goedgekeurd. De laatste drie aanvragen zijn geblokkeerd. Alvorens de consument een nieuwe studenten creditcard aanvroeg, heeft hij de bestedingslimiet van de lopende studenten creditcard volledig besteed en daarna de betreffende studenten creditcard opgezegd.

2.2 Op de website van de bank staat vermeld dat voor het verlenen van de studenten creditcard is vereist dat maandelijks minimaal een bedrag van € 250,- op de studenten-betaalrekening wordt bijgeschreven. Voorts is een BKR-toets onderdeel van het aanvraagproces. Bij elke aanvraag voldeed de consument aan deze voorwaarden, waarna de studenten creditcards zijn verstrekt.

2.3 Het openstaande bedrag op de studenten creditcard werd één keer per maand geïncasseerd van de daaraan gekoppelde studentenbetaalrekening van de bank. Er bestond geen mogelijkheid om het openstaande bedrag van de studenten creditcard binnen een termijn die langer is dan drie maanden terug te betalen.

2.4 Op enig moment is er een betalingsachterstand ontstaan, waarna de bank haar vordering op de consument heeft overgedragen aan een incassobureau. Ten tijde van de hoorzitting bedraagt de vordering van de bank circa € 8.500,-.

2.5 De consument heeft zich er bij de bank over beklaagd dat de studenten creditcards aan hem zijn verstrekt terwijl hij daarvoor onvoldoende inkomen had. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert kwijtschelding van zijn schuld bij de bank en een schade-vergoeding van € 1.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 9 juli 2021.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

In het kader hiervan heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De studenten creditcards hadden niet aan de consument mogen worden verstrekt. Ten tijde van de aanvragen was hij student en had hij een niet noemenswaardige uitkering krachtens de Werkloosheidswet. Ook had de consument een gok-verslaving. De bank heeft zonder enig onderzoek de aanvragen van de studenten creditcard goedgekeurd. De bank heeft hiermee in strijd gehandeld met artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). Bovendien is het onbegrijpelijk dat de consument vanaf de tweede aanvraag een positieve BKR-toets had, nu in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) alle leningen dienen te worden geregistreerd.
- Daarnaast heeft de bank haar zorgplicht geschonden door geen plafond in te bouwen voor het oneindig opeenstapeling van op zichzelf mogelijk wel legitieme aanvragen van studenten creditcards.
- Door de schuld bij de bank heeft de consument mentale problemen gekregen. Hierdoor heeft hij zijn studie niet afgemaakt en heeft hij een onnodige studieschuld bij DUO opgebouwd. De consument is thans niet in staat om de opgebouwde schuld af te lossen.

Het verweer

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 gaat het in deze zaak om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de studenten creditcards aan de consument te verstrekken. De commissie oordeelt als volgt.

Heeft de bank in strijd gehandeld met artikel 4:34 Wft?

3.2 De consument zich op het standpunt gesteld dat de bank in strijd heeft gehandeld met artikel 4:34 Wft en zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat artikel 4:34 BW niet van toepassing is op de studenten creditcard.

3.3 In artikel 4:34 Wft is bepaald dat op de geldverstrekker (de bank) de verplichting rust om overkreditering te voorkomen. In artikel 1:20 Wft wordt nader gespecificeerd in welke gevallen de Wft niet van toepassing is.

In artikel 1:20 lid 1 sub e Wft is – kortgezegd – bepaald dat de Wft niet van toepassing is op een krediet dat binnen drie maanden dient te worden afgelost en terzake waarvan slechts onbetekenende kosten aan de consument in rekening worden gebracht. Het voorgaande houdt in dat een krediet dat op basis van artikel 1:20 lid 1 sub e Wft wordt uitgesloten niet onder het toepassingsbereik van artikel 4:34 Wft valt.

3.4 Als vaststaand neemt de commissie aan dat het openstaande bedrag op de studenten creditcard maandelijks werd afgeschreven van de daaraan gekoppelde studentenbetaal-rekening van de consument en dat er geen mogelijkheid bestond om het openstaande bedrag binnen een termijn die langer is dan drie maanden terug te betalen. Niet is gebleken dat de consument kosten heeft gemaakt in relatie tot het krediet, zodat moet worden aangenomen dat slechts onbetekenende kosten bij de consument in rekening zijn gebracht.[1]

3.5 Gelet op hetgeen besproken in rechtsoverweging 3.3 tot en 3.4, concludeert de commissie dat de regelgeving bij overkreditering niet van toepassing is op de creditcardovereenkomst tussen de consument en de bank. Hierdoor rustte op de bank geen verplichting om conform artikel 4:34 Wft informatie in te winnen over de financiële situatie van de consument.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.6 Dat de bank geen wettelijke verplichting heeft geschonden, laat onverlet dat zij onzorgvuldig kan hebben gehandeld jegens de consument door onvoldoende informatie in te winnen over zijn financiële positie.

3.7 Naar het oordeel van de commissie gaat het om een overeenkomst met een betrekkelijk eenvoudig karakter. Het is duidelijk wat de betaallimiet is en dat het openstaande bedrag maandelijks van de studentenrekening wordt afgeschreven. Onder deze omstandigheden mocht van de bank worden verwacht dat zij een eenvoudige kredietwaardigheidstoets zou uitvoeren.[2]

3.8 Er diende maandelijks minimaal € 250,- op de studentenbetaalrekening te worden gestort om in aanmerking te komen voor een studenten creditcard. De bank heeft aangegeven dat de consument aan deze voorwaarde voldeed. Bovendien heeft de bank het CKI bij het BKR geraadpleegd, uit welke raadpleging – onweersproken – niet bleek van andere verplichtingen. Wat betreft de stelling van de consument dat het onbegrijpelijk is dat hij vanaf de tweede aanvraag een positieve BKR-toets had, merkt de commissie op dat een studenten creditcard niet bij het BKR wordt geregistreerd vanwege de voorwaarde van maandelijkse terugbetaling van het opgenomen bedrag.

[1] Kifid GC nrs. 2018-784 en 2021-0513.
[2] Kifid GC 2020-755 en 2021-0436.

3.9 De commissie is van oordeel dat de enkele stelling van de consument dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door hem de studenten creditcards te verlenen terwijl hij over onvoldoende inkomen beschikte en – ter zitting door zijn advocaat toegelicht – ook een gokverslaving had, gezien het hiervoor overwogene onvoldoende is om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust op de consument de bewijslast van zijn stellingen. Feiten of omstandigheden die meebrengen dat de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld, acht de commissie niet aanwezig. De consument heeft op geen enkele wijze onderbouwd dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door hem de studenten creditcard te verlenen of wetenschap had van zijn gokverslaving.[3]

3.10 Wat betreft de stelling van de consument aangaande de opeenstapeling van de studenten creditcards, heeft de bank heeft zich op het standpunt gesteld dat het juist evident is dat de consument misbruik heeft gemaakt van de omstandigheden en hij heeft gehandeld met artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. De bank is van mening dat de consument door zijn eigen handelen momenteel een schuld bij de bank heeft. Zij heeft toegelicht dat de consument willens en wetens in een tijdsbestek van twee maanden negen keer een studenten creditcard heeft aangevraagd en enkele van deze aanvragen ook is gehonoreerd. Dit deed de consument door eerst de bestedingslimiet van de lopende student creditcard volledig te benutten, vervolgens die studenten creditcard op te zeggen en direct een nieuwe studenten creditcard aan te vragen. Omdat de bestedingen één keer achteraf per maand afgeschreven werden van de studentenbetaalrekening, er voldoende voeding op zijn rekening binnen kwam en de BKR-toetsing in orde was heeft de consument dit 'trucje' verschillende keren kunnen herhalen. De bank heeft naar aanleiding van dit verhaal haar interne processen wel aangepast zodat een opeenstapeling zoals hier zich voordeed niet meer kan voordoen.

3.11 De commissie stelt vast dat de hiervoor door de bank beschreven handelwijze niet door de consument is weersproken. Hoewel het achteraf gezien wellicht beter was geweest als het systeem van de bank destijds een beveiliging had gehad tegen de handelwijze van de consument, die bewust misbruik heeft gemaakt van het (te) makkelijk meermalen kunnen aanvragen en opzeggen van een creditcard, is de commissie van oordeel dat het enkele feit dat de consument op deze wijze meerdere studenten creditcards achter elkaar heeft kunnen aanvragen onvoldoende is om tot het oordeel te komen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie neemt hierbij mee dat uit de gang van zaken blijkt dat de consument moet hebben geweten wat hij aan het doen was. Hierbij is de commissie van oordeel dat op de consument een eigen verantwoordelijkheid rust en de gevolgen voor hem zelf zijn.

[3] Kifid GC nrs. 2014-167, 2017-564, 2020-292 en 2020-755.

3.12 Dat zo zijnde heeft de bank wel erkend dat er destijds een ongewenste 'maas in haar systeem' was. In verband hiermee heeft de bank zowel tijdens haar interne klacht-procedure alsook in de procedure bij Kifid aangeboden dat, indien de consument de bank een bedrag van € 3.600,- in één keer terugbetaalt of een betalingsregeling van minimaal € 100,- per maand gedurende maximaal 36 maanden overeenkomt, zij bereid is om – nadat het bedrag van € 3.600,- is afgelost – het overige deel van zijn schuld kwijt te schelden. De bank heeft ter zitting aangegeven dat zij nog steeds bereid is om haar voorstel gestand te doen. De advocaat van consument heeft ter zitting aan-gegeven niet gemachtigd te zijn om dit aanbod te accepteren, met name ook niet omdat consument hier eerder ook niet mee akkoord is gegaan.

Conclusie

3.13 Concluderend is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden bij de verstrekking van de studenten creditcards aan de consument. De klachten zijn daarom ongegrond en de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 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 2 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 1:20 lid 1 sub e

1. Deze wet is niet van toepassing op:
[…]
e. financiële diensten met betrekking tot krediet, niet zijnde hypothecair krediet, dat binnen drie maanden dient te worden afgelost en terzake waarvan slechts onbetekenende kosten aan de consument in rekening worden gebracht;

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.