**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0366**
**(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 7 augustus 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 20 april 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De consument heeft bij de bank een zogenoemde Kwartaallimiet afgenomen. Dit product betreft een toegestane roodstand op de betaalrekening tot aan de kredietlimiet. Een van de voorwaarden is dat de consument gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op haar betaalrekening heeft. De consument heeft niet aan deze voorwaarde voldaan, waarna de bank het product heeft beëindigd. Hierdoor konden geen afschrijvingen meer van de rood staande betaalrekening plaatsvinden, waardoor meer financiële problemen zijn ontstaan, wat uiteindelijk tot een negatieve BKR-codering heeft geleid. De consument vordert dat de bank de negatieve BKR-codering verwijdert. De commissie oordeelt dat de Kwartaallimiet op terechte gronden is beëindigd en dat niet is komen vast te staan dat de BKR-codering door de bank ten onrechte is geplaatst. De commissie wijst daarom de vordering van de consument 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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid*

2.1 De consument heeft in het verleden een zogenoemde Kwartaallimiet afgenomen bij de bank. Dit product betreft een toegestane roodstand op de betaalrekening tot aan de overeengekomen kredietlimiet van € 1.000,-.

2.2 Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden Kwartaallimiet (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**6 Verplicht positief saldo***
> *U moet ervoor zorgen dat u gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening heeft. U mag altijd boetevrij aflossen.*
> *(…)*
> ***9 Direct opeisen***
> *In sommige gevallen mag de ING het tekort op uw Betaalrekening onmiddellijk opeisen. Dat mag bijvoorbeeld in deze situaties:*
> - *U heeft niet gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening gehad.*
> - *(…)"*

2.3 In de periode tussen 24 september en 26 december 2019 had de consument een negatief saldo op haar betaalrekening. Op 27 december 2019 is dit bedrag aangezuiverd tot een positief saldo van € 0,13 en op 28 december 2019 was het saldo weer negatief, namelijk € - 999,87.

2.4 De bank heeft de Kwartaallimiet van de consument beëindigd, omdat zij niet aan de voorwaarde, om eens in de drie maanden gedurende één volledige werkdag een positief saldo te hebben, voldeed. Vanwege de betalingsachterstand en de opeising van de Kwartaal-limiet van € 999,87, heeft de bank de gegevens van de consument geregistreerd bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) onder vermelding van een negatieve codering. De consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft een klacht ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument haar klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

*De klacht en vordering*

2.5 De consument heeft verklaard bekend te zijn met de voorwaarden van het product en heeft aangegeven in december 2019 het gevoel te hebben gehad dat zij niet tijdig een positief saldo zou hebben. Zij heeft telefonisch contact opgenomen met de bank om aan te geven dat zij wellicht te laat een positief saldo zou bereiken. De bank heeft toen aangegeven niets voor de consument te kunnen betekenen, omdat er op dat moment geen probleem was. De consument heeft geld geleend om een positief saldo te creëren en haar was niet bekend dat de termijn van drie maanden was overschreden. De bank heeft tijdens een nieuw telefoon-gesprek ook bevestigd dat de betaling was ontvangen en heeft haar verzekerd dat er geen probleem was, omdat de consument daarmee (al was het maar een paar cent) in de plus was komen te staan. Door de foutieve voorlichting door de bank zijn de financiële problemen van de consument toegenomen, omdat afschrijvingen niet meer van die betaalrekening konden plaatsvinden. Ten gevolge daarvan is de negatieve BKR-codering geplaatst. De consument is dan ook zeer ontevreden over de dienstverlening van de bank, mede ten aanzien van de klachtprocedure.

Zij heeft bij repliek te kennen gegeven geen herstel van de Kwartaallimiet te vorderen, maar voornamelijk de verwijdering van de negatieve BKR-codering te wensen.

*Het verweer*

2.6 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

*Te beantwoorden vragen*

3.1 Aan de commissie liggen, kort samengevat de vragen voor of de bank ten onrechte de Kwartaallimiet van de consument heeft beëindigd en of de bank de BKR-codering daarom dient te verwijderen. Ter beantwoording van deze vragen neemt de commissie het volgende in overweging.

*Beoordeling*

3.2 De consument heeft in eerste instantie betwist dat zij te laat een positief saldo op haar betaalrekening heeft bereikt. Zij heeft zich toen op het standpunt gesteld dat de aanzuivering voor de kerstdagen heeft plaatsgevonden en dat een medewerker van de bank heeft bevestigd dat een positief saldo was ontstaan. De commissie stelt op basis van de door partijen overgelegde stukken vast dat pas op 27 december 2019 een positief saldo van € 0,13 op de betaalrekening aanwezig was. Conform artikel 6 van de voorwaarden (zie 2.2 van deze uitspraak) had uiterlijk op 23 december 2019 gedurende deze werkdag een positief saldo op de betaalrekening aanwezig moeten zijn. De aanzuivering was derhalve te laat.

3.3 Op grond van artikel 9 van de voorwaarden (zie 2.2 van deze uitspraak) is de bank bevoegd het tekort op de betaalrekening onmiddellijk op te eisen als de consument niet gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op de betaalrekening heeft gehad. Aangezien in 3.2 van deze uitspraak is vastgesteld dat hiervan geen sprake was, was de bank gerechtigd de Kwartaallimiet te beëindigen en de schuld op te eisen. De commissie deelt de visie van de bank dat het onfortuinlijk is dat ten gevolge van de beëindiging geen afschrijvingen meer hebben kunnen plaatsvinden, maar deze gevolgen kunnen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet voor rekening en risico van de bank komen.

3.4 Op grond van het Algemeen Reglement CKI (van BKR) is de bank bovendien verplicht een negatieve codering te plaatsen op het moment dat zij de gehele schuld opeist. De bank heeft dan ook op terechte gronden en conform het Algemeen Reglement CKI de BKR-codering geplaatst. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet gehouden de BKR-codering te verwijderen.

3.5 Tot slot heeft de consument zich beklaagd over de dienstverlening van de bank, onder andere met betrekking tot de informatie over de roodstand, de beëindiging van het product en de interne klachtprocedure, waarbij haar eerste officiële klacht niet kon worden teruggevonden. De commissie merkt op dat niet is komen vast te staan dat de bank toezeggingen heeft gedaan met betrekking tot het positieve saldo in december 2019, nu deze gesprekken slechts telefonisch hebben plaatsgevonden en hiervan door partijen geen bewijs is overlegd. Alhoewel de commissie begrijpt dat het voor de consument zeer vervelend is dat de interne klachtprocedure meer tijd heeft gekost dan zij nodig achtte, kan dit niet tot een toewijzing van de vordering leiden.

*Conclusie*

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de bank op terechte gronden de Kwartaallimiet heeft beëindigd, de schuld heeft opgeëist en de BKR-codering heeft geplaatst. De bank is dus niet verplicht over te gaan tot verwijdering van deze codering. De commissie wijst daarom de vordering af.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*