Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0133
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een creditcard met gespreid betalenfaciliteit van de bank. De bank heeft financiële gegevens van de consument opgevraagd. Zij heeft geoordeeld dat de financiële situatie van de consument instandhouding van de creditcard niet toelaat. De consument heeft zich hierover beklaagd. Volgens de consument is er geen grondslag voor een dergelijke handelwijze. Bovendien is de consument voornemens om na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd door te werken. De consument vindt dat de bank het inkomen dat daaruit volgt moet meewegen. De commissie is van oordeel dat de bank de creditcard mag beëindigen. Daar is voldoende grond voor en de commissie volgt de bank in haar verweer dat het inkomen uit arbeid na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd niet bestendig is. De vordering wordt afgewezen. De consument heeft zich ook beklaagd over slordigheden in de handelwijze van de bank. De commissie verwacht dat de bank, als de slordigheden geen incidenten betroffen, haar proces daarop aanpast.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 17 december 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een creditcard van de bank met een gespreid betalen faciliteit. Dit is een kredietfaciliteit waarmee het openstaande saldo van de creditcard gespreid terugbetaald mag worden. De creditcard heeft een kredietlimiet van € 7.500,-. Op het gebruik van de creditcard zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard van toepassing verklaard (hierna: de voorwaarden). In de voorwaarden is opgenomen:

"Wij mogen uw bestedingslimiet verlagen en informeren u hier tijdig over."

2.2 De consument is werkzaam als directeur-grootaandeelhouder in zijn eigen onderneming en zal in de tweede helft van 2022 de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken. In januari 2021 is hij door de bank verzocht om gegevens aan te leveren in verband met een tussentijdse check voor de creditcard. In de brief van de bank is opgenomen dat de bank na ontvangst van de gegevens met de consument naar een oplossing zoekt als de limiet van de creditcard niet meer bij hem past.

2.3 De consument werd door de bank verzocht om, bij het aanleveren van de opgevraagde stukken, het contractnummer te vermelden dat in de correspondentie vermeld zou zijn. Het contractnummer was echter niet op de aangegeven plaats vermeld. Na twee verzoeken daartoe ontving de consument het contractnummer van de bank. Daarna heeft de consument de gevraagde informatie aangeleverd.

2.4 De bank heeft de consument verzocht aanvullende financiële gegevens aan te leveren, wat hij gedaan heeft. Enkele uren later ontvang de consument nogmaals het verzoek om de stukken aan te leveren die hij zojuist aangeleverd had. Dat heeft hij toen gedaan. Enkele weken later werd de consument gebeld met wederom het verzoek om dezelfde stukken aan te leveren. Ook toen heeft de consument de stukken aangeleverd bij de bank.

2.5 Op 3 maart 2021 werd de consument gebeld door de bank met betrekking tot zijn credit-card. De consument heeft toen gevraagd in welke bepaling in de voorwaarden een grondslag is opgenomen voor het stopzetten van de faciliteit of het aanpassen van de faciliteit. Op 5 maart 2021 heeft hij schriftelijk zijn beklag gedaan bij de bank over de tussentijdse check en de mogelijke gevolgen. Op 16 maart 2021 is de consument nogmaals gebeld door de bank over zijn creditcard. De consument heeft toen weer gevraagd op welke bepaling in de algemene voorwaarden de bank zich baseerde. De betrokken medewerker van de bank zou de consument hierover terugbellen, maar de consument is niet teruggebeld.

De consument heeft toen zijn brief van 5 maart 2021 nogmaals naar de bank gestuurd, met het verzoek daarop te reageren. De consument ontving op 16 april 2021 een schriftelijke reactie van de bank.

2.6 In een brief van 20 april 2021 van de bank aan de consument is opgenomen dat de limiet van de creditcard niet meer past bij de financiële situatie van de consument. De consument wordt daarbij verzocht om extra gegevens aan te leveren, omdat er nog een schuld openstaat op de creditcard die de consument moet terugbetalen. Daarbij is vermeld dat als de consument de gevraagde gegevens niet voor 20 mei 2021 aanlevert, de bank de creditcard blokkeren zal en zegt zij de kredietovereenkomst op. De consument heeft in reactie hierop de gevraagde gegevens aangeleverd en de creditcard is in dit verband niet geblokkeerd.

De klacht en vordering

2.7 De consument beklaagt zich over het standpunt van de bank dat de financiële situatie van de consument onvoldoende is om zijn creditcard te kunnen behouden. Aangezien hij ondernemer is, bepaalt de consument zelf wanneer hij met pensioen gaat en hij is voorlopig niet van plan om met pensioen te gaan. De consument wil pas met pensioen gaan als zijn partner met pensioen gaat, in 2032. De bank zou dan ook rekening moeten houden met het inkomen dat hij na het bereiken van zijn AOW-gerechtigde leeftijd uit arbeid geniet.

2.8 Uit het feit dat de bank de jaarcijfers van de consument opgevraagd heeft, blijkt dat zij hem als zelfstandige ziet en niet als loontrekkende. Dan moet de bank dat consequent toepassen en niet vasthouden aan de AOW-leeftijd. De AOW-leeftijd is voor de consument als zelfstandige immers niet relevant.

2.9 De consument vordert dat de bank zijn creditcard met de limiet van € 7.500,- en de gespreid betalen faciliteit handhaaft. De consument vraagt de commissie te bepalen dat dit ook voor vergelijkbare klanten geldt. Hij wil dat de bank meer maatwerk toepast, bijvoorbeeld door jaarlijks te bekijken of hij de komende twee jaar nog inkomen heeft.

2.10 De consument beklaagt zich ook over de suggestie die gewekt is dat het proces samen doorlopen wordt, terwijl het in werkelijkheid gaat om stappen die al van te voren bepaald zijn en waarbij de inbreng van de consument niet meegenomen wordt. Ook vindt hij het niet terecht dat het product doorlopend krediet gehanteerd is in een van de brieven. En vindt hij het niet transparant dat de bank niet duidelijk communiceert en niet in voorwaarden opneemt wanneer de creditcard ingeperkt wordt.

2.11 Verder wil de consument dat het proces herzien wordt, in verband met slordigheden zoals het niet vermelden van zijn contractnummer, het niet inlossen van beloftes over terugbellen en het verliezen van documenten.

Bovendien staat in de brief van 20 april 2021 dat bevestigd wordt wat telefonisch besproken is, maar de telefoongesprekken met de bank hadden een andere aard.

Het verweer

2.12 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 beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie is voorgelegd of de bank de creditcard van de consument mag beëindigen, in verband met de grond waarop de bank zich baseert en omdat de consument nog niet van plan is met pensioen te gaan. De commissie is van oordeel dat de bank de creditcard mag beëindigen en licht dat hierna toe. Ook zal aandacht worden besteed aan de klachten over de handelwijze van de bank.

Grond voor beëindiging

3.2 Als de bank de limiet van de creditcard naar nul verlaagt, kan dat beschouwd worden als een opzegging van de oorspronkelijke kredietovereenkomst. Uit artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de bank het doorlopend krediet mag opzeggen, als 1) in de overeenkomst een opzegbevoegdheid is opgenomen, 2) de bank een opzegtermijn van ten minste twee maanden hanteert en 3) de bank de opzegging op papier of op een andere duurzame drager doet. Dit artikel is in de bijlage opgenomen. In dit geval is in de voorwaarden de bevoegdheid opgenomen om de limiet te verlagen, en heeft de bank nog niet kenbaar gemaakt de creditcardovereenkomst op te zeggen.

3.3 Indien het verlagen van de limiet op grond van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is onder de omstandigheden van het geval, is die bepaling in de voorwaarden niet van toepassing (artikel 6:248 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[1]

3.4 Volgens de consument is de bepaling in de voorwaarden dat de limiet verlaagd kan worden te algemeen, zodat niet transparant is in welke gevallen de bank de creditcardlimiet kan verlagen en de bank daar geen beroep op kan doen. Vanwege het onderstaande is de commissie van oordeel dat de bank, ondanks de algemene bewoordingen in de voorwaarden, de limiet in het onderhavige geval mag verlagen.

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2021-0628, te vinden op www.kifid.nl.

3.5 De creditcard van de consument met de gespreid betalen faciliteit wordt als een doorlopend consumptief krediet beschouwd en de bank heeft een (civielrechtelijke) zorgplicht, die onder meer meebrengt dat zij moet waken voor overkreditering. Deze zorgplicht om te waken tegen overkreditering is ook neergelegd in publiekrechtelijke regelgeving (artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft), opgenomen in de bijlage).

3.6 De tussentijdse check van de financiële situatie van de consument is gebaseerd op de uit de zorgplicht van de bank voortvloeiende open norm of het gezien de financiële situatie van de consument passend is om het krediet te (blijven) verstrekken. Ter invulling van deze open norm heeft de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) de Gedragscode Consumptief Krediet (verder: de gedragscode) en de Beleidsmaatregelen voor doorlopend consumptieve kredieten (verder: de beleidsmaatregelen) vastgesteld. De hierin opgenomen normen worden door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als minimale invulling van de open norm beschouwd.

3.7 De gedragscode is een door de markt geaccepteerde standaard met als doel te bevorderen dat banken op een verantwoorde wijze krediet verlenen aan consumenten, mede ter voorkoming van overkreditering (artikel 2 van de gedragscode, zie de bijlage). De beleids-maatregelen gelden, net als de gedragscode, voor alle NVB leden en zullen op een later moment in de gedragscode worden opgenomen. Deze beleidsmaatregelen zijn bedoeld om te helpen in het voorkomen en/of oplossen van de zogenaamde “Lock-up” problematiek waarbij consumenten met een doorlopend consumptief krediet niet meer over kunnen sluiten naar een andere aanbieder. Die situatie kan bijvoorbeeld ontstaan als het uitstaande saldo van het doorlopend krediet van de consument niet meer verantwoord is naar de huidige leennormen of een verandering heeft plaatsgevonden in de persoonlijke financiële situatie (zie de kerninformatie van de beleidsmaatregelen). In de beleidsmaatregelen is onder andere opgenomen (onder 5, zie de bijlage) dat wanneer er contact is met de consument en uit de overgelegde financiële gegevens blijkt dat een doorlopend krediet niet meer passend is, de bank de opnamemogelijkheid dient te blokkeren tot is gebleken dat het doorlopend krediet weer passend is.

3.8 De bank heeft een zekere vrijheid om beleid te bepalen op het gebied van overkreditering. Dit beleid mag strenger zijn dan de gedragscode en de beleidsmaatregelen, mits het beleid niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.9 De consument heeft erop gewezen dat de gedragscode toetsing van het pensioeninkomen voorschrijft bij verstrekking van een nieuw krediet. In dit geval is er geen sprake van een nieuw krediet, zodat het beleid van de bank om een tussentijdse kredietwaardigheidstoets uit te voeren volgens de consument niet redelijk en niet billijk is.

De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat zij ook tijdens de looptijd van het krediet moet nagaan of de consument locked-up is. De commissie is van oordeel dat het feit dat de bank een tussentijdse check uitvoert, niet onaanvaardbaar is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Gedurende de looptijd van het krediet kunnen zich immers omstandigheden voordoen waardoor het krediet niet langer gedragen kan worden. Het feit dat de bank ten tijde van eerdere life events van de consument dat beleid nog niet voerde, maakt dit niet anders.

3.10 De consument heeft bovendien gesteld dat de bank een andere definitie van locked-up hanteert dan de NVB in de gedragscode. Volgens de consument moet de bank aantonen dat de consument zijn creditcard niet kan oversluiten. Zoals hierna ook aan de orde zal komen, voldoet de creditcard niet aan de huidige verstrekkingsnormen van de bank. Dat is volgens de beleidsmaatregelen een belangrijke indicatie dat de consument locked-up is (zie de toelichting onder 1 in de bijlage). De consument heeft gesteld dat oversluiting niet onmogelijk is en dat dit bijvoorbeeld blijkt uit de mogelijkheden om het huidige krediet te vervangen door een alternatief bij de bank. Dit argument kan de consument ook niet baten, omdat de door de bank geboden alternatieven geen voortzetting van de huidige creditcard-overeenkomst inhouden.

Inkomen uit arbeid na het bereiken van de AOW-leeftijd

3.11 De consument heeft zich niet alleen beklaagd over het feit dat de bank het krediet opnieuw beoordeeld heeft, maar ook over de uitgangspunten van die beoordeling. Volgens de consument is het onterecht dat de bank zijn inkomen uit arbeid na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd niet meeweegt. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument benadrukt dat hij wil dat de bank maatwerk toepast. De bank zou volgens de consument bijvoorbeeld tussentijds kunnen controleren of de consument al van plan is om met pensioen te gaan. Een dergelijke mogelijkheid wordt ook in de beleidsmaatregel geboden.

3.12 De bank heeft hiertegen ingebracht dat na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd de onzekerheid hoe lang het verkrijgen van bestendig inkomen volgehouden kan worden, in grote mate toeneemt. De bank maakt hierin geen onderscheid tussen klanten die als zelf-standigen werken en klanten die in loondienst werken, omdat beide groepen kunnen besluiten om eerder of later dan de AOW-gerechtigde leeftijd te stoppen met werken. Daarnaast heeft de bank naar voren gebracht dat een creditcard met een limiet van € 7.500,- en een gespreid betalen faciliteit ook met het huidige inkomen van de consument niet binnen de normen valt. De bank zal de limiet van de consument dan ook stapsgewijs inperken.

3.13 De commissie is van oordeel dat de bank geen rekening hoeft te houden met het inkomen uit arbeid dat de consument na het bereiken van de AOW-leeftijd zal genieten.[2] De bank past tot op zekere hoogte maatwerk toe, omdat zij het daadwerkelijke inkomen uit de onderneming van de consument en zijn daadwerkelijke pensioeninkomen beoordeeld heeft, inclusief pensioen uit eventuele pensioen B.V.'s. De bank is daarbij vrij om voor de periode na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd geen rekening te houden met inkomen uit arbeid. Ander inkomen dan pensioen na het bereiken van de AOW-leeftijd beschouwt de bank niet als bestendig. Hoewel de bank de mogelijkheid heeft om regelmatig contact op te nemen met de consument om hem te vragen of hij al van plan is om te stoppen met werken, is het feit dat de bank dit niet doet, niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Een dergelijke mate van maatwerk hoeft de bank niet toe te passen. De consument heeft gesteld dat de bank haar standpunt dat veel klanten rond de AOW-leeftijd stoppen met werken niet onderbouwd heeft en gesteld dat de bevindingen van het CBS en overheidsmaatregelen om langer door te werken dit weerspreken. Dit maakt dit echter niet anders. Omdat de consument ook zijn stelling niet onderbouwd heeft, maar ook omdat het redelijk is om uit te gaan van de AOW-gerechtigde leeftijd.

3.14 Ten slotte heeft de consument benoemd dat de bank geen rekening houdt met zijn vermogen. De consument heeft erop gewezen dat zijn woning een forse overwaarde heeft. De gedragscode vermeldt vermogen echter niet als bestendig inkomen, zodat deze stelling niet tot een ander oordeel kan leiden.[3]

Slordigheden

3.15 De consument heeft zich bovendien beklaagd over slordigheden in de handelwijze van de bank, zie overweging 2.11. De commissie is van oordeel dat van de bank verwacht mag worden dat zij onderzoekt of de slordigheden zoals het ontbreken van het contractnummer en het meermaals verzoeken om dezelfde documenten incidenten betroffen, of dat het om structurele onvolkomenheden ging. Voor zover het geen incidenten waren, vertrouwt de commissie erop dat de bank haar proces herziet.

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.

---

[2] Zie ook Kifid GC 2021-0980.
[3] Kifid GC 2021-0986.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 7:65

1. De consument kan een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd te allen tijde kosteloos beëindigen. Indien partijen een opzeggingstermijn zijn overeengekomen, mag deze termijn niet langer zijn dan één maand.
2. De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd beëindigen door de consument met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden een opzegging te doen toekomen op papier of op een andere duurzame drager.
3. De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, op objectieve gronden de consument het recht ontnemen om op grond van een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd krediet op te nemen. De kredietgever stelt de consument, op papier of op een andere duurzame drager, indien mogelijk van tevoren en uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming, van deze ontneming in kennis, alsook van de gronden hiervoor, tenzij het verstrekken van dergelijke informatie op grond van andere communautaire wetgeving is verboden of indruist tegen doelstellingen van openbare orde of openbare veiligheid.

Wet op het financieel toezicht

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.

Gedragscode Consumptief Krediet van de Nederlandse Vereniging van Banken

2. Doel van de gedragscode

Het doel van de gedragscode is te bevorderen dat de banken op een verantwoorde wijze krediet verlenen aan consumenten, mede ter voorkoming van overkreditering.

Beleidsmaatregelen voor doorlopende consumptieve kredieten

1. Definitie locked-up

Een consument die zijn doorlopend krediet niet kan oversluiten naar een passend alternatief dat enig kredietaanbieder aanbiedt, is locked-up.

Toelichting: Als het huidige uitstaande saldo uit hoofde van het doorlopend krediet van de consument niet meer verantwoord is naar de huidige leennormen, is een consument zonder meer locked-up. Als een consument volgens het eigen acceptatiebeleid van de bank geen nieuw vervangend krediet kan afsluiten, is dit mogelijk een belangrijke indicatie van een locked-up situatie bij de consument. Wanneer is vastgesteld dat een consument wel het bedrag ter grootte van zijn uitstaande saldo, maar niet het huidige bedrag van de limiet van het doorlopend krediet kan oversluiten, ligt het op de weg van de bank om een passende oplossing te zoeken om een toekomstige locked-up situatie te voorkomen. Indien een consument op basis van het eigen acceptatiebeleid geen passend alternatief krediet kan afsluiten, maar op basis van de huidige leennormen wel een verantwoord saldo heeft, mag de bank er in beginsel van uitgaan dat hij niet locked-up is. Een passend alternatief kan andere voorwaarden hebben (zoals een lagere limiet of een beperking in de mogelijkheid tot heropnames). Een persoonlijke lening kan gelden als een passend alternatief.

3. Monitoring en actualisatie

Om locked-up situaties te identificeren en te voorkomen hanteren banken een gedegen risico gestuurd actualisatiemodel, waarmee banken doorlopend monitoren op onder andere het opname-en aflosgedrag van de consument (waaronder uitnuttingspercentage, substantiële afwijkende opnames of meerdere opnames die opgeteld substantieel afwijkend zijn) en life events zoals (het in zicht komen van) pensionering, relatiebreuk en adreswijziging. Zodra het actualisatiemodel een consument aanmerkt als potentieel locked-up, controleert de bank of het verstrekte doorlopend krediet nog passend is bij de huidige financiële situatie van de consument. Om locked up situaties te identificeren en voorkomen kunnen banken er ook voor kiezen om eens per 12 maanden elk doorlopend krediet te actualiseren in plaats van een gedegen risico-gestuurd actualisatiemodel te hanteren. Afhankelijk van de specifieke kenmerken van een doorlopend krediet en het (acceptatie)beleid van aanbieders kunnen elementen uit het bovenstaande model komen te vervallen en/of de frequentie van het actualiseren worden verlaagd.

Voorbeelden van specifieke kenmerken zijn een beperkte opnameperiode en looptijd van een krediet.

Toelichting: Geen toelichting.

5. Blokkade van doorlopend krediet

Bij een vermoeden dat een doorlopend krediet niet meer passend is, contacteert de bank de consument met als doel dat de consument inzage geeft in zijn actuele financiële situatie. Indien een consument niet reageert op het verzoek tot contact en/of de verzoeken tot actualisatie, blokkeert de bank de opnamemogelijkheid tot is gebleken dat het doorlopend krediet nog passend is. Wanneer er wel contact is met de consument en uit de overlegde financiële gegevens blijkt dat een doorlopend krediet niet meer passend is, blokkeert de bank de opnamemogelijkheid tot is gebleken dat het doorlopend krediet weer passend is.

Toelichting: Een vermoeden dat een doorlopend krediet niet langer passend is, kan volgen uit het actualisatiemodel van de bank of uit een mededeling van een consument. De consument wordt geacht om in dat geval inzage te geven in zijn actuele financiële situatie.