Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-897 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. drs. R. Knopper, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Nederlandse Voorschotbank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Geblokkeerde kredietovereenkomst. Het doorlopend krediet van Consument wordt op enig moment door de Bank geblokkeerd, waarna zij hem vervolgens om nadere gegevens betreffende zijn inkomen vraagt. Niet is door de Bank weersproken dat Consument tijdens de contractduur vanaf 2008 tot op heden geen enkele maandbetaling gemist heeft. De Commissie is van oordeel dat de Bank het krediet niet had mogen blokkeren. De volgorde die de Bank daarbij gehanteerd heeft is onjuist nu niet blijkt van een gegronde reden of een vorm van dusdanige spoedeisendheid dat verdere opname van het krediet met blokkade voorkomen zou moeten worden. De Bank had zodoende eerst haar vragen aan Consument moeten stellen. Dit was meer verantwoord geweest en had meer recht gedaan aan de belangen van Consument om niet onverwacht met een blokkering geconfronteerd te worden. De Bank heeft de Commissie verzocht om in het algemeen uitspraak te doen onder welke omstandigheden zij bevoegd is om het krediet te blokkeren en of zij tot blokkade mag overgaan wanneer Consument niet de gewenste inkomensgegevens verstrekt. De Commissie zal hier niet op ingaan, nu dit geen onderdeel heeft uitgemaakt van het geschil. De klacht van Consument wordt gegrond verklaard. De Bank moet de blokkade opheffen en meewerken aan herstel van de overeenkomst.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 5 november 2019 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de Commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht en beoordeling

Consument is op enig moment door de Bank geconfronteerd met de blokkade van zijn doorlopende krediet. Consument stelt dat de Bank geen grondslag had voor de blokkade van het krediet, nu daarvoor geen aanleiding bestond.

Immers heeft Consument vanaf 2008 altijd trouw de maandelijkse betalingen aan de Bank betaald. Bovendien was de Bank pas op de hoogte van zijn gewijzigde werksituatie (de start van een eigen onderneming) door een mededeling van zijn belangenbehartiger ten aanzien van een andere (lopende) klacht. Deze mededeling geschiedde echter ná de blokkade.
De Commissie is gelet op het bovenstaande van oordeel dat de Bank het doorlopend krediet van Consument niet had mogen blokkeren. De volgorde die de Bank daarbij gehanteerd heeft is onjuist nu niet blijkt van een gegronde reden of een vorm van dusdanige spoedeisendheid dat verdere opname van het krediet met blokkade voorkomen zou moeten worden. De Bank had zodoende eerst haar vragen aan Consument moeten stellen. Dit was meer verantwoord geweest en had meer recht gedaan aan de belangen van Consument om niet onverwacht met een blokkering geconfronteerd te worden.
De Bank heeft gedurende de klachtprocedure in haar brief van 24 september 2019 gebruik gemaakt van haar bevoegdheid om het krediet van Consument met een opzegtermijn van twee weken op te zeggen. De Commissie is van oordeel dat deze opzegging niet gedaan had mogen worden en door de Bank ongedaan gemaakt moet worden.
De Bank heeft de Commissie verzocht om in het algemeen uitspraak te doen onder welke omstandigheden zij bevoegd is om het krediet te blokkeren en of zij tot blokkade mag overgaan wanneer Consument niet de gewenste inkomensgegevens verstrekt. De Commissie zal hier niet op ingaan, nu dit geen onderdeel heeft uitgemaakt van het geschil.
Consument heeft de vordering tot schadevergoeding ter zitting ingetrokken, zodat daarover niet meer behoeft te worden beslist.

3. Beslissing

De vordering van Consument wordt toegewezen. De Bank dient per direct de krediet-overeenkomst met Consument te herstellen en de blokkade op te heffen.

De Commissie heeft het geschil tussen Consument en de Bank beoordeeld op basis van de regels uit het Reglement en de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.