Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0664

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	19 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Schending klachtplicht. De consument stelt dat de bank geen vordering meer op hem heeft, aangezien het krediet al vóór 2018 is beëindigd. De bank heeft een beroep gedaan op de schending van de klachtplicht. De commissie is van oordeel dat dit verweer slaagt en dat de consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd. Het krediet is in 2016 door de bank beëindigd. De bank hoefde de stukken niet langer dan 7 jaar na beëindiging van de overeenkomst te bewaren. De consument had in ieder geval in 2018 op de hoogte moeten zijn van het gebrek in de prestatie. Het is echter niet vast komen te staan dat de consument vóór 2018 heeft geklaagd over de vordering en toegepaste rente. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt 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) 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 De consumenten 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 In 2003 heeft de consument een doorlopend krediet van € 12.500,- afgesloten bij de rechtsvoorganger van de bank.

2.2 In 2016 ontstond er een betalingsachterstand ten aanzien van de maandelijkse aflosverplichtingen van het doorlopend krediet. Op enig moment is de consument bekend geraakt met de betalingsachterstand. Op 27 juli 2016 heeft de bank het doorlopend krediet beëindigd en de openstaande som opgeëist.

2.3 In 2018 heeft de bank de vordering ter incasso overgedragen aan Vesting Finance. De consument is op 9 mei 2018 per brief hierover door Vesting Finance geïnformeerd. In die brief heeft Vesting Finance de consument verzocht het bedrag van € 12.133,24 vermeerderd met rente over te maken.

2.4 Tussen januari 2022 en maart 2024 was er sprake van een betalingsregeling tussen Vesting Finance en de consument. In deze periode heeft Vesting Finance een overzicht van de schuld gestuurd aan de contactpersoon van de consument. Daarnaast heeft de contact-persoon van de consument Vesting Finance een voorstel gestuurd om de schuld tegen finale kwijting af te kopen, omdat de consument niet aangeboren hersenletsel heeft. Om deze reden heeft Vesting Finance de contactpersoon verzocht om aanvullende informatie. De contactpersoon van de consument heeft niet op dit verzoek gereageerd.

2.5 Op 20 november 2023 heeft de ambulante begeleider van de consument zich tot Vesting Finance gewend met de mededeling dat de eerdere contactpersoon door ziekte niet meer zal helpen. Daarnaast heeft zij bevestigd dat de betalingsregeling ongewijzigd zal worden voortgezet. Op 7 februari 2024 heeft een nieuwe contactpersoon van de consument zich gewend tot Vesting Finance. In de e-mail heeft zij geschreven dat de consument beweert dat de vordering sinds in ieder geval 2017 niet meer bestaat.

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert van de bank een bedrag van € 1.050,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2022. Dit betreft volgens hem het totaal van de onverschuldigde betalingen die hij uit coulance heeft gedaan met betrekking tot het doorlopend krediet. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.

2.7 Ten eerste is er geen sprake (meer) van een openstaande vordering. Ruim vóór 2018 was er geen sprake meer van een vordering. De consument heeft toen de documentatie van het doorlopend krediet weggegooid. Daarnaast heeft de consument het doorlopend krediet nooit volledig gebruikt. Hij heeft het opgenomen saldo altijd weer afbetaald. De betalingen die hij sindsdien aan de bank heeft gedaan zijn daarom onverschuldigd. De bank kan niet aantonen dat de vordering terecht is. De informatie die de bank wel heeft, is onvolledig en summier. Daarom heeft de ambulante begeleider van de consument in 2018 telefonisch bezwaar gemaakt tegen de vordering van de bank.

2.8 Ten tweede is er tijdig bezwaar gemaakt tegen de vordering. Zo heeft de contactpersoon van de consument in 2016 contact gehad met de bank, waarna de vordering op pauze zou zijn gezet. Daarnaast hebben de consument en zijn contactpersoon in 2018 contact gehad met de bank over de vordering en de toegepaste rente.

Daarna er afspraken zijn gemaakt tussen de bank en de consument, waaronder kwijtschelding van de rente. Deze afspraken zijn echter niet bekend gemaakt aan Vesting Finance of nagekomen door de bank.

2.9 Ten derde is de schuld de consument niet te verwijten. Hackers hebben misbruik gemaakt van de gegevens van de consument. Dit was bekend bij de bank en het heeft ertoe geleid dat de schuld is kwijtgescholden. De consument heeft destijds aangifte gedaan, maar vanwege de bewaartermijn kan hij niet meer beschikken over de aangifte. Het is niet rechtvaardig dat de consument het gestolen bedrag inclusief een hoge rente moet betalen aan de bank. Daarbij is de consument open geweest in de communicatie en heeft hij niet geweigerd afspraken te maken. De bank heeft de vordering telkens op pauze gezet met als doel bewijsmateriaal te laten verdwijnen, met als doel de vordering in oktober 2023 weer te activeren na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn.

2.10 Ten vierde is niet alle post van de bank aangekomen. Postbezorging in Nederland laat al jaren te wensen over. De brieven die de bank aan de consument heeft gestuurd, heeft hij als kopie kunnen inzien. Die brieven heeft Vesting Finance pas aan de consument verstrekt toen hij er navraag naar deed. De originele brieven zijn niet boven tafel gekomen toen de consument hulp kreeg bij zijn administratie.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 Eén van de meest verstrekkende verweren van de bank is dat de consument te laat heeft geklaagd over de vordering die betrekking heeft op het beëindigde krediet. De bank stelt dat zij daardoor in haar bewijspositie is geschaad. Volgens de bank heeft de consument daarmee zijn klachtplicht geschonden uit artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Wat de klachtplicht inhoudt

3.2 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser (hier: de consument) op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar (hier: de bank) ter zake heeft geprotesteerd.

3.3 De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden.

Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of (in dit geval) de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

Het beroep op schending van de klachtplicht slaagt

3.4 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.5 Allereerst is niet komen vast te staan dat de consument eerder dan 7 februari 2024 heeft geklaagd bij de bank over het bestaan van de vordering. Aangezien het de consument is die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten en de bank die gestelde feiten gemotiveerd heeft betwist, is het aan hem om nader bewijs te leveren (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Volgens de consument is er in 2016 en 2018 door zijn contactpersoon telefonisch bezwaar gemaakt tegen de vordering en de toegepaste rente. Dat die telefoongesprekken zijn gevoerd tussen partijen en wat er in dat gesprek is besproken staat echter niet vast. De commissie heeft namelijk geen transcriptie of soortgelijke ondersteunende stukken aangetroffen in het dossier.

3.6 De commissie merkt ook op dat de aanwezige informatie uit het dossier tegenstrijdig is met dat wat de consument stelt. Enerzijds stelt de consument dat het krediet ruim vóór 2018 niet meer bestond en hij daarom alle documentatie heeft weggedaan. Anderzijds volgt uit de stukken dat de consument een betalingsregeling heeft getroffen met Vesting Finance tussen 2018 en 2022. Daarnaast heeft de contactpersoon namens de consument in 2022 Vesting Finance een voorstel gedaan tegen finale kwijting. Als de consument in zijn stelling gevolgd zou worden dat de vordering in ieder geval in 2018 niet meer bestond, had hij die tekortkoming in ieder geval in 2018 ontdekt of moeten ontdekken. In dat kader had het op zijn weg hebben gelegen daar destijds expliciet(er) over te klagen en de (bewijs)stukken te bewaren.

3.7 Verder geldt op grond van artikel 2:10 lid 3 BW dat de bank haar dossiers zeven jaar moet bewaren.

[1] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, Hof 's-Hertogenbosch, 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl. Zie ook onder meer Kifid GC nr. 2024-0335, te vinden op www.kifid.nl .

In de praktijk komt het erop neer dat deze bewaartermijn gaat lopen zodra een overeenkomst is beëindigd.[2] Na het verstrijken van deze termijn mag de bank de dossiers en gegevens vernietigen. Van de bank hoeft niet verwacht te worden dat zij gegevens en stukken in een gesloten dossier langer bewaart dan de termijn waartoe de wet haar verplicht. In dit geval is gebleken dat het krediet in 2016 is beëindigd en de consument voor het eerst op 7 februari 2024 heeft geklaagd. Vanwege het tijdsverloop sinds de beëindiging van het krediet en het standpunt van de bank dat zij door het verlopen van de wettelijke bewaartermijn geen bankafschriften meer beschikt van vóór 2017, acht de commissie het standpunt van de bank aannemelijk dat zij in haar bewijspositie is benadeeld.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het beroep van de bank op de schending van de klachtplicht slaagt. De klacht van de consument is om die reden ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen. Het overige wat de consument heeft gesteld leidt niet tot een ander oordeel.

4. De beslissing

De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[2] Zie ook Kifid GC nrs. 2025-0355 (overweging 3.6) en 2024-1122 (overweging 3.4), te vinden op www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 2

Artikel 10

3. Het bestuur is verplicht de in de leden 1 en 2 bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven jaren te bewaren.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.