Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0400
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over blokkade doorlopend krediet. De consument stelt dat de bank zijn doorlopend krediet ten onrechte heeft geblokkeerd, omdat hij heeft geweigerd mee te werken aan een herbeoordeling van zijn inkomen. De consument vordert dat de bank geen herbeoordeling uitvoert en dat de blokkade wordt opgeheven. De commissie is van oordeel dat de bank een tussentijdse herbeoordeling mag uitvoeren en dat de bank het krediet mag blokkeren bij gebrek aan medewerking van de consument. Er is volgens de commissie geen sprake van leeftijdsdiscriminatie. De vordering van de consument is afgewezen.

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 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 met een doorlopend kredietfaciliteit (Gespreid Betalen Faciliteit) bij de bank.

Op de creditcard met het doorlopend kredietfaciliteit zijn de 'Algemene Bank-voorwaarden 2017' (hierna: ABV 2017) en de 'Voorwaarden Creditcard en Platinum-card' van 1 juli 2020 (hierna: VCP) van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 De bank heeft de consument op 13 april 2021 via de beveiligde online bankomgeving geïnformeerd dat zij de kredietwaardigheid van de consument tussentijds wil beoordelen. De consument werd toen verzocht om voor de beoordeling vóór 4 mei 2021 gegevens aan te leveren bij de bank. Op 4 mei 2021 is de consument een herinnering toegestuurd om de gevraagde gegevens aan te leveren vóór 25 mei 2021. De bank heeft de creditcard op 5 juli 2021 geblokkeerd, omdat de consument de gevraagde gegevens niet heeft aangeleverd.

2.3 De consument heeft op 12 september 2021 per brief een klacht ingediend over de blokkering van zijn creditcard. De bank heeft de klacht op 20 september 2021 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank zijn inkomensgegevens onterecht tussentijds wil beoordelen. Ter onderbouwing van zijn stelling voert hij ten eerste aan dat hij nooit betalingsproblemen heeft gehad in de 25 jaar dat hij klant is van de bank. De consument heeft de maandelijkse betalingen altijd kunnen voldoen, ondanks dat zijn inkomen tijdens de coronacrisis sterk is verminderd. De bank heeft volgens de consument ook niets gemerkt aan zijn betaalgedrag toen zijn inkomen al eens eerder tijdens de bankencrisis was gedaald.

2.5 Ten tweede stelt de consument dat een wettelijke grondslag ontbreekt voor een tussentijdse beoordeling van het inkomen. Hij betwist dat de zorgplicht van de bank met zich brengt dat er een tussentijdse beoordeling van het inkomen dient plaats te vinden. Volgens de consument is het zeer klantonvriendelijk en zelfs moreel onjuist om hem de toegang tot zijn creditcard te ontzeggen zonder juridische onderbouwing. De stelling van de bank dat zij vrij is om de AFM richtlijnen over de (her)beoordeling van inkomens naar eigen inzicht te interpreteren, had volgens de consument moeten leiden tot het besluit van de bank om af te zien van een tussentijdse beoordeling.

2.6 Ten derde stelt de consument dat de bank zich schuldig maakt aan leeftijdsdiscriminatie wanneer zij een beoordeling van het inkomen uitvoert op het moment dat een klant de leeftijd van 58 jaar bereikt.

De bank veronderstelt ten onrechte dat men vanaf een bepaalde leeftijd kredietonwaardig is of kan worden. Het verstrijken van een bepaalde leeftijd rechtvaardigt volgens de consument niet dat hij als een potentiële wanbetaler wordt behandeld. Daarnaast heeft de consument de betreffende leeftijdgrens van 58 jaar al enige tijd overschreden, zonder dat de bank toen een tussentijdse beoordeling heeft toegepast. Hij stelt dat het onterecht is van de bank om jaren na de leeftijdsgrens alsnog een beoordeling uit te voeren.

2.7 De consument vordert dat de bank geen tussentijdse herbeoordeling van het inkomen uitvoert en de blokkade van het doorlopend krediet opheft.

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 het om gaat

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank een tussentijdse herbeoordeling van het inkomen van de consument mag uitvoeren en of de bank de creditcard van de consument mag blokkeren bij gebrek aan medewerking aan de herbeoordeling. De commissie is van oordeel dat dit mag en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De bank mag een tussentijdse herbeoordeling uitvoeren

3.2 Het is in lijn met eerder uitspraken van de commissie dat de bank als kredietverstrekker een tussentijdse herbeoordeling van de financiële situatie van de consument mag maken.[1] Een dergelijke bevoegdheid is gebaseerd op haar zorgplicht, op grond waarvan zij mag beoordelen of het gezien de financiële situatie van de consument passend is om het krediet te (blijven) verstrekken. Dat er in het verleden geen betaalproblemen zijn ontstaan, levert volgens deze eerdere uitspraken geen rechtvaardiging op om in dit geval toch een krediet te (blijven) verstrekken, ook in dat geval maakt de zorgplicht van de bank dat zij moet kunnen beoordelen en verantwoorden dat kredietverstrekking nog steeds verantwoord is. Dat betekent dat de bank in beginsel bevoegd is om tussentijds tot een herbeoordeling over te gaan van de kredietwaardigheid van de consument.

[1] Zie Kifid GC nrs. 2021-0195, 2021-0986 en 2022-0199, te vinden op www.kifid.nl

De bank mag de opname van het krediet blokkeren

3.3 Volgens de commissie mag de bank de creditcard met kredietfaciliteit in dit geval blokkeren. In artikel 7:65 BW is bepaald dat een kredietgever op objectieve gronden een consument het recht kan ontnemen om krediet op te nemen. Dit mag, mits deze bevoegdheid van de bank in de overeenkomst is opgenomen, wat hier het geval is (zie artikel 42 ABV 2017). De bank heeft in dit geval de opnamemogelijkheid van de consument geblokkeerd, nadat de consument de gevraagde documentatie niet heeft aangeleverd. De bank heeft daarbij - zonder die documentatie te kunnen beoordelen - het risico op overkreditering als grond aangedragen voor de blokkade van de credit-card met kredietfaciliteit. De bank heeft daarbij benadrukt dat zij op grond van de VCP bevoegd is het bestedingslimiet te verlagen, maar dat zij daartoe in het geval van de consument (nog) niet is overgegaan.

3.4 Uit de stellingen van de bank blijkt dat de bank een beleid hanteert, waarbij zij een financiële toets uitvoert bij klanten met een doorlopend krediet vanaf het bereiken van de leeftijd van 58 jaar. De consument is 62 jaar en de bank heeft tot op heden niet kunnen beoordelen of het kredietlimiet van € 8.000,- haalbaar is op grond van zowel het actuele inkomen van de consument, als op grond van eventuele AOW- en pensioenuitkeringen. Daarnaast heeft de consument gedurende enige tijd voor de blokkade meer dan 75% van het doorlopend krediet geleend en de bank heeft dit uitnuttingspercentage als structureer hoog aangemerkt. Verder kwalificeert de situatie van de consument volgens de bank als potentiële (en onwenselijke) 'locked-up' situatie, waarbij klanten niet in staat zijn om hun krediet over te sluiten naar een andere kredietverstrekker. Door de creditcard te blokkeren stelt de bank te voldoen aan regelgeving ter voorkoming van overkreditering.

3.5 De commissie heeft al eerder bepaald dat overkreditering een objectieve grond is in de zin van artikel 7:65 BW.[2] Gelet op de bescherming die de wetgever aan een consument bij consumptief krediet beoogt te bieden, moeten de financiële verplichtingen bij een tussentijdse beoordeling van de kredietwaardigheid van de consument op maat worden bezien. Een dergelijk maatwerk wordt ook verlangd op basis van de eisen van de redelijkheid en billijkheid die de overeenkomst tussen partijen mede beheersen (zie ook artikelen 6:2 BW en 6:248 BW). Alles afwegende heeft de bank in dit geval mogen handelen zoals ze heeft gedaan, hetgeen tot afwijzing van de klacht leidt.

[2] Zie Kifid GC nr. 2021-0195, overweging 3.8, te vinden op www.kifid.nl

Geen sprake van leeftijdsdiscriminatie

3.6 Naar het oordeel van de commissie is er tenslotte ook geen sprake van een verboden onderscheid naar leeftijd. Het wettelijk verbod is namelijk beperkt tot leeftijds-discriminatie bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs en strekt zich niet uit tot leeftijdsdiscriminatie bij het aanbod van goederen en diensten. Dit betekent dat het beleid van de bank niet in strijd is met de wet.[3]

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 regel 7 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.

[3] Zie Kifid GC nr. 2021-0872, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 2
1. Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.
2. Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 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.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 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.

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Blokkeren
42 De Betaalrekening of betaalinstrumenten blokkeren
42.1 ING mag de beschikking over het saldo van de Betaalrekening geheel of gedeeltelijk opschorten, als er een geschil is over wie over de Betaalrekening mag beschikken. Als wij dit doen, laten wij u dat weten.
42.2 ING mag de Betaalrekening of uw betaalinstrumenten blokkeren. Bijvoorbeeld als we misbruik of fraude vermoeden. Of als het risico bestaat of is toegenomen dat u niet meer in staat bent om aan uw verplichtingen te voldoen. We melden dat aan u, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.
42.3 Als er geen reden meer is voor de blokkering, dan heffen wij deze op of ontvangt u een nieuw betaalinstrument.
42.4 U kunt ons 24 uur per dag verzoeken de rekening te deblokkeren. De rekening wordt echter pas gedeblokkeerd als de redenen voor blokkering niet meer bestaan