

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0231

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	NIBC Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 15.000,- (terug)betaalt. De consument stelt dat hij de overeenkomst uit 2007, die de bank hem in 2020 heeft toegezonden, niet heeft getekend en dat hij ook geen geld heeft ontvangen. De commissie is van oordeel dat de bank er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat er een overeenkomst met de consument tot stand is gekomen en dat de consument zijn eventuele aanspraak niet geldend zou maken. De betalingen van de consument zijn daarmee niet onverschuldigd betaald. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft, samen met zijn toenmalige echtgenote, op 20 augustus 1998 een doorlopend krediet van HFL 20.728,- afgesloten bij de rechtsvoorgangster van NVB, te weten Ribank, met contractnummer [contractnummer 1]. Van dit bedrag is HFL 15.000,- uitgekeerd aan de consument en zijn echtgenote. Een bedrag van in totaal HFL 5.728,- is overgemaakt naar Tadas, een aanbieder van levensverzekeringen.

- 2.2 Op 15 maart 1999 is dit krediet (met een uitstaand saldo van destijds HFL 15.846,-) door de consument en zijn toenmalige echtgenote overgesloten met een nieuw doorlopend krediet, eveneens bij Ribank, van HFL 34.365,- (omgerekend € 15.594,16) met contractnummer [contractnummer 2]. Een bedrag van HFL 15.846,- is overgemaakt naar Ribank onder vermelding van contractnummer [contractnummer 1]. Een bedrag van in totaal HFL 13.548,- is overgemaakt naar Tadas voor een drietal polissen. Het restant van HFL 4.971,- is uitbetaald aan de consument en zijn echtgenote. De overeenkomst is geadministreerd onder nummer [contractnummer 2].
- 2.3 In het dossier bevindt zich een afschrift van een overeenkomst van een persoonlijke lening van 17 november 2007, opgesteld tussen DSB Bank N.V. (de rechtsvoorganger van de bank) enerzijds, en de consument anderzijds. In de overeenkomst is opgenomen dat de overeenkomst is aangeboden door Becam Financieringen. Het betreft een lening van € 20.276,-. In de overeenkomst is opgenomen dat de kredietnemer opdracht geeft aan kredietgever om ten laste van de kredietnemer de volgende bedragen over te maken: een bedrag van € 4.518,- aan Reaal en een bedrag van € 15.758,- aan NVB, onder vermelding van contractnummer [contractnummer 2].
- 2.4 In het dossier bevindt zich ook een document genaamd Vragenformulier kredietaanvraag van 17 november 2007 voor een persoonlijke lening van € 20.276,-. In dit formulier zijn persoonsgegevens van de consument opgenomen, alsmede informatie over zijn inkomen en uitgaven. In dit formulier is ook opgenomen dat de consument is gescheiden.
- 2.5 De consument heeft vanaf 2007 zijn betalingen aan (de rechtsvoorgangers van) de bank overgemaakt. De lening bij de bank is in november 2022 door de consument volledig afgelost.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de bank hem een bedrag betaalt van € 15.000,-. Hij voert de volgende argumenten aan voor zijn vordering.
- 2.7 De consument is in 2020 in contact gekomen met de bank over de vermeende geldlening, waarna een kopie van de overeenkomst als bedoeld onder 2.3 aan hem is toegezonden. De consument heeft deze overeenkomst niet afgesloten. Hij heeft de overeenkomst en het aanvraagformulier van 17 november 2007 niet ondertekend en deze stukken komen hem niet bekend voor. Ook heeft hij de daarin genoemde bedragen nooit op zijn bankrekening ontvangen. Hij vermoedt dat zijn ex-echtgenote dit heeft gedaan. De consument begrijpt daarnaast ook niet hoe een doorlopend krediet van HFL 15.000,- uit 1999 kan zijn opgelopen tot € 20.276,- in 2007.
- 2.8 De commissie begrijpt de stellingen van de consument zo, dat zijn betalingen aan de bank onverschuldigd zijn betaald omdat een rechtsgrond hiervoor ontbreekt, en dat deze betalingen neerkomen op een bedrag van € 15.000,-.

Het verweer

- 2.9 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 deze zaak over gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de consument een bedrag van € 15.000,-, of enig ander bedrag, moet betalen. In de kern gaat de klacht om de vraag of de consument de persoonlijke lening in 2007 is aangegaan en, in het verlengde daarvan, of de betalingen aan de bank onverschuldigd zijn betaald omdat daarvoor een rechtsgrond ontbreekt. De commissie is van oordeel dat de consument niet onverschuldigd heeft betaald en dat de bank de consument geen bedrag hoeft te betalen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.2 De bank heeft aangevoerd dat Kifid de klacht van de consument op grond van vraag 3.5 van het reglement niet kan behandelen omdat hierover tussen partijen al bindende afspraken zijn gemaakt. Volgens de bank is voor klachten over producten en de dienstverlening van DSB Bank N.V. een compensatieregeling overeengekomen die verbindend is verklaard door het Hof Amsterdam. Ook de consument is hier volgens de bank aan gebonden.
- 3.3 Naast dit formele verweer van de bank moet de commissie ook ambtshalve onderzoeken of zij op basis van het reglement de klacht van de consument kan behandelen. Op grond van vraag 1 onder 1 van het Reglement behandelt Kifid namelijk klachten over afgenomen financiële diensten. De stellingen van de consument komen er juist op neer dat hij geen financiële dienst van de bank heeft afgenomen. De consument betwist immers dat hij de overeenkomst van 17 november 2007 met de bank heeft gesloten.
- 3.4 Voor de beoordeling van de behandelbaarheid is dus van belang of kan worden vastgesteld dat er een overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen. Aangezien deze vraag ook centraal staat bij de inhoudelijke beoordeling van de klacht, ziet de commissie aanleiding om het oordeel over de behandelbaarheid van de klacht gezamenlijk te behandelen met de inhoudelijke beoordeling van de klacht. Hetzelfde geldt voor het beroep dat de bank heeft gedaan op de klachtplicht van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek, omdat dit beroep pas kan slagen als sprake is van een (contractuele) prestatie van de bank.

De inhoudelijke beoordeling van de klacht

- 3.5 De consument baseert de vordering tot terugbetaling van zijn betalingen aan de bank op de stelling dat hij geen overeenkomst met de bank is aangegaan. De bank heeft zich hiertegen verweerd door een beroep te doen op de overeenkomst van 17 november 2007. Volgens de bank is de handtekening op de overeenkomst van de consument afkomstig.

Daarnaast heeft de bank de volgende documenten overgelegd: 1) een aanvraagformulier van 17 november 2007 voor een overlijdensrisicoverzekering tegen betaling van een koopsom van € 4.518,-, af te sluiten bij Reaal Levensverzekeringen N.V., 2) een brief van 17 november 2007 houdende de opzegging van het doorlopend krediet bij NVB met contractnummer [contractnummer 2], en 3) een kopie van het paspoort van de consument, uitgegeven op 6 april 2006, met op die kopie nogmaals separaat de handtekening “[naam consument]”. Op de eerste twee documenten staat de naam van de consument vermeld als aanvrager of afzender, met daarbij een handtekening.

3.6 Nu de bank zich tegenover de consument beroept op de overeenkomst van 17 november 2007 rust in beginsel op de bank de bewijslast van de echtheid van de handtekening op de overeenkomst. Dit volgt uit artikel 159 lid 2 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

3.7 Maar de commissie is van oordeel dat een bewijsopdracht op dit punt achterwege kan blijven omdat deze voor de uitkomst van deze procedure geen doorslaggevende betekenis heeft. De commissie is namelijk van oordeel dat het inroepen door de consument van de niet-totstandkoming van de overeenkomst in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.8 Daarbij heeft de commissie het oog op de volgende omstandigheden:

- De bank beschikt over meerdere documenten met persoonlijke gegevens van de consument (zie 2.4 en 3.5). Deze documenten zijn door de kredietbemiddelaar ingestuurd met het oog om het bestaande doorlopend krediet om te zetten in een persoonlijke lening. De consument heeft geen enkel inzicht gegeven in het mogelijke belang van een derde om het doorlopend krediet van de consument om te zetten naar een persoonlijke lening.
- Naar het oordeel van de commissie vertonen de handtekeningen op al deze documenten, ook voor een lekenoog, zeer grote overeenkomsten met de handtekening van de consument op het paspoort en op de overeenkomsten uit 1998 en 1999.
- De bank beschikt over een kopie van het paspoort van de consument, uitgegeven in 2006. De bank heeft er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat alleen de consument een dergelijke kopie heeft kunnen aanleveren. Daarbij heeft de consument ook niet toegelicht hoe het kan dat een derde over zijn paspoort heeft kunnen beschikken.
- De bank heeft het doorlopend krediet van de consument bij NVB afgelost. Niet is gebleken dat de consument hier op enig moment vragen over heeft gesteld.
- De consument heeft vanaf 2007 al zijn betalingen verricht aan de bank en hij heeft geen betalingen meer gedaan aan NVB.

Niet gebleken is dat de consument eerder dan in 2020 vragen heeft gesteld aan de bank over de overeenkomst. De consument heeft het nog openstaande bedrag in 2022 volledig afgelost.

Conclusie

- 3.9 In het licht van de hiervoor onder 3.8 genoemde omstandigheden heeft de bank er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat er op of omstreeks 17 november 2007 een overeenkomst tot stand is gekomen waaraan vervolgens ook uitvoering is gegeven. Ook is bij de bank het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat de consument zijn eventuele aanspraak niet (meer) geldend zou maken. Voor zover sprake zou zijn van een vordering uit onverschuldigde betaling, is het innen van deze vordering, vanwege de houding en gedragingen van de consument, in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Gelet daarop is de klacht van de consument wel behandelaar, maar is deze ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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