Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-313
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 augustus 2015
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 juli 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument en haar ex-partner hadden bij de bank een krediet van € 15.000,-, gekoppeld aan hun betaalrekening. Vanwege onvoldoende voeding op de rekening heeft de Bank in haar administratie een nieuwe – en voor opnames geblokkeerde - lening aangemaakt en het krediet op de betaalrekening afgelost met het geld van die nieuwe lening. Het krediet op de betaalrekening is echter vanwege een fout van de bank niet diezelfde dag beëindigd en geblokkeerd. Daardoor heeft de ex-partner van Consument die dag een bedrag van € 15.000,- van de betaalrekening over kunnen boeken naar zijn privérekening. Gesteld en niet betwist is dat Consument en de partner op dat moment al uit elkaar waren, maar de bank daarvan nog niet op de hoogte was. De Commissie overweegt dat, hoewel sprake is van hoofdelijke aansprakelijkheid, het niet zo kan zijn dat Consument door de bank wordt aangesproken tot betaling van een bedrag dat alleen opgenomen heeft kunnen worden vanwege een fout van de bank, terwijl consument niet om dat bedrag heeft gevraagd noch er van heeft geprofiteerd. Een dergelijk gevolg is naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De Commissie veroordeelt de Bank ertoe om het bedrag buiten invordering te stellen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.
De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar toenmalig partner hielden bij de Bank een betaalrekening aan, waaraan een krediet (een zogenoemd ‘Continu Limiet’) was gekoppeld met een opnamelimiet van € 15.000,-.

2.2 Eén van de voorwaarden voor het aanhouden van dit krediet was een maandelijkse voeding op de rekening van een bedrag gelijk aan 5% van de kredietlimiet. Nadat Consument en haar ex-partner daarmee in gebreke bleven, heeft de Bank op 14 november 2013 in haar administratie een nieuwe lening van € 15.000,- aangemaakt, waarmee het krediet op de Continu Limiet werd ingelost. Deze nieuwe lening was geblokkeerd voor opnames en diende te worden ingelost met maandelijkse betalingen van € 300,-. Van deze administratieve wijziging heeft de Bank Consument en haar ex-partner op 14 november 2013 op de hoogte gebracht per brief aan het op dat moment bij de Bank bekende adres.

2.3 De Bank heeft op diezelfde 14 november echter nagelaten om de oude Continu Limiet administratief te verwijderen, dan wel te blokkeren voor opnames. De ex-partner van Consument heeft diezelfde dag voor een totaalbedrag van € 15.000,- opnames gedaan op de oude Continu Limiet.

2.4 Consument heeft zich tegen de nieuw ontstane vordering van ING verzet.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat zij wordt ontslagen uit de aansprakelijkheid op de vordering van € 15.000,- die is ontstaan op het moment dat haar ex-partner dit bedrag op 14 november 2013 heeft opgenomen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument, door een situatie te creëren waarin haar ex-partner zonder rechtsgrond een bedrag van € 15.000,- heeft kunnen opnemen. Deze mogelijkheid heeft alleen bestaan vanwege een administratieve fout van de Bank. Consument leefde niet meer samen met haar partner op het moment dat de opnames werden verricht, haar ex-partner was niet kredietwaardig en zij zelf heeft dit bedrag nooit in handen gehad. Het zou nimmer mogelijk hebben mogen zijn voor de ex-partner om het bedrag op te nemen. Consument acht het onder deze omstandigheden niet gerechtvaardigd dat zij door de Bank tot betaling van dit bedrag wordt aangesproken. Daarbij stelt Consument dat haar ex-partner bij de Bank het postadres, behorende bij de rekening, had gewijzigd, zodat zij ook pas in een veel later stadium van de administratieve omzetting en opnames in kwesties op de hoogte is geraakt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. De Bank betreurt de situatie die is ontstaan en erkent dat een en ander heeft kunnen gebeuren omdat zij bij de administratieve handelingen van 14 november 2013 een fout heeft gemaakt. Dit laat echter onverlet dat de ex-partner een bedrag heeft opgenomen van een rekening waarvoor beide rekeninghouder hoofdelijk aansprakelijk waren en waarvoor beide de verplichting

hadden om een goed beheer te voeren. Indien Consument meent dat de opnames onrechtmatig zijn geweest, dan kan zij een vordering op haar ex-partner instellen. De Bank was voorts in het geheel niet op de hoogte van de bestaande problemen tussen de beide partners in 2013, zodat zij ook geen extra veiligheidsmaatregelen kon nemen. Ten slotte wijst de Bank erop dat de opnames plaats hebben gevonden in november 2013, maar dat Consument pas in mei 2014 voor het eerst bij de Bank heeft geklaagd.

4. Beoordeling

4.1 Niet ter discussie staat dat de opnames zijn gedaan van een rekening op twee namen, waarvoor zowel Consument als haar ex-partner hoofdelijk aansprakelijk waren. Dit heeft tot gevolg dat de Bank in beginsel beide partijen kan aanspreken tot het terugbetalen van bedragen die door één van beide partners zijn opgenomen.

4.2 In de onderhavige klacht staat echter vast dat de opnames door de ex-partner zijn verricht, die daartoe niet bevoegd was. Er bestond immers geen overeenkomst op basis waarvan aan Consument en haar ex-partner een krediet van € 30.000,- ter beschikking stond, maar slechts € 15.000,-, De hele bedoeling van de administratieve omzetting was ook juist om verdere opnamemogelijkheden voor Consument en haar ex-partner te beëindigen en tot inlossing van de reeds bestaande schuld te komen.

4.3 Voorts heeft de Bank feitelijk een bedrag van € 15.000,- aan extra krediet aan Consument en haar ex-partner ter beschikking gesteld, zonder dat daartoe een aanvraag is gedaan, zonder dat daartoe de kredietwaardigheid is beoordeeld en dat in een situatie waarin het zich, gelet op het gebrek aan voldoende voeding op de betaalrekening in 2013, ook niet laat aanzien dat een dergelijk krediet verantwoord zou zijn.

4.4 Uit de bankafschriften blijkt dat de opnames van in totaal € 15.000,- zijn overgemaakt naar een rekening op naam van enkel de ex-partner van Consument. Door Consument is gesteld dat op dat moment reeds sprake was van een scheiding van tafel en bed en dat haar ex-partner reeds was uitgeschreven van de woning. Ook als de Bank stelt van die perikelen niet op de hoogte te zijn geweest, heeft de Bank niet betwist dat de bedragen zijn opgenomen door de ex-partner, noch dat Consument zelf van deze opnames niet heeft geprofiteerd.

4.5 Hoewel er op grond van de bestaande overeenkomst sprake is van hoofdelijke aansprakelijkheid, welke overigens zonder de medewerking van de ex-partner ook niet kan worden gewijzigd, kan het naar het oordeel van de Commissie onmogelijk zo zijn dat de Bank een fout maakt, dat deze fout tot het gevolg leidt dat een ex-partner geld kan opnemen, dat Consument zelf op geen enkele wijze de beschikking over dit bedrag heeft gekregen, maar zij wel tot betaling wordt gedwongen door de partij die de fout heeft gemaakt. Dit gevolg is in het onderhavige geval naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Als de Bank betaling van deze vordering wenst dan dient zij daartoe de persoon aan te spreken die zich ten opzichte van de Bank verrijkt heeft en indien zij daarin niet slaagt, haar verantwoordelijkheid te nemen voor de gemaakte fout.

4.6 Het door de Bank gestelde argument dat zij niet van de perikelen tussen de partners op de hoogte was en dus ook geen reden had om eerder een blokkade in te voeren, kan niet slagen. Vast staat immers dat ook zonder die blokkade het niet de bedoeling was dat er op enig moment een tweede opnamemogelijkheid van € 15.000,- zou worden gecreëerd. Dat de schuld heeft kunnen ontstaan door een fout van de Bank staat derhalve vast. De Bank dient de vordering ten opzichte van Consument om die reden buiten invordering te stellen. Eventuele bedragen die Consument aan de Bank heeft betaald ter voldoening van deze vordering mogen door de Bank worden verrekend met eventuele andere openstaande vorderingen en dienen bij gebreke van andere schulden aan Consument te worden terugbetaald.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, schriftelijk aan Consument zal bevestigen dat zij de vordering op Consument van € 15.000,- die is ontstaan op 14 november 2013 buiten invordering zal stellen, tezamen met de eventuele daarover berekende rente, een en ander zoals beschreven in overweging 4.6.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 46 van het Reglement.