Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0891

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen/ deels niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het reglement

Samenvatting

De consument heeft een kredietfaciliteit bij de bank aangevraagd. De bank heeft die faciliteit afgewezen. De consument klaagt over deze afwijzing en over de aanvraag-procedure. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de afwijzing door de bank in strijd is met haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd met de wet is. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Het klachtonderdeel dat is gericht op de aanvraagprocedure wordt niet-behandelbaar geacht.

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 en 3)het verweerschrift 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 bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt onder meer bij de bank een betaalrekening aan, met als laatste cijfers ‘914’ (hierna: de betaalrekening). De consument heeft de bank in 2023 diverse keren verzocht aan de betaalrekening de kredietfaciliteit “Rood Staan” (hierna: de kredietfaciliteit) te koppelen. De bank heeft deze verzoeken afgewezen.

2.2 De consument heeft zich hierover beklaagd. Op 3 oktober 2023 heeft de bank na het doorlopen van de interne klachtprocedure de klacht van de consument afgewezen en geattendeerd op de mogelijkheid zijn klacht aan Kifid voor te leggen.

In deze brief heeft de bank de consument geïnformeerd over haar beleidsvrijheid om al dan niet kredieten te verstrekken, over haar toetsingscriteria voor het beoordelen van een kredietaanvraag en de toepassing daarvan op de kredietaanvraag van de consument. Over de oorzaak van de afwijzing heeft de bank toegelicht dat niet voldaan is aan het criterium dat de limiet niet hoger mag zijn dan het laagste maandinkomen van de afgelopen 3 maanden. In de brief van de bank staat ook:

> *"(...)**Wat kunt u doen?***
> *U kunt nieuwe Rood Staan aanvragen indienen voor uw genoemde rekeningen, rekening houdend met wat wij u hiervoor hebben toegelicht. Indien het "past" en voldoet aan de door de bankcriteria zal de bank tot verstrekking overgaan. Anders krijgt u bericht dat de bank (opnieuw) niet tot verstrekking van het door u gewenste Rood Staan zal overgaan. De rekeningen koppelen aan uw bestaande kredietfaciliteit van uw rekening die eindigt op 694 kan niet. U kunt wel zelf eenvoudig boekingen doen tussen uw verschillende bankrekeningen in de ABN AMRO App of in Internet Bankieren. Andere mogelijkheden zijn er helaas niet. (...)"*

2.3 In mei 2024 heeft de consument de bank wederom verzocht de kredietfaciliteit aan zijn betaalrekening te koppelen. Ook dit verzoek heeft de bank afgewezen omdat zijn inkomen niet lang genoeg binnenkomt of niet zichtbaar is op zijn rekening. En als de consument een nieuwe aanvraag wil doen dan dient hij - aldus de bank - de onderstaande punten mee te nemen:

> *"(...) Zorg dat het inkomen dat u invult op uw aanvraag zichtbaar is op uw rekening*
> *Het inkomen moet al gedurende 3 maanden op uw rekening binnenkomen*
> *Neem het laagste netto inkomen van de afgelopen 3 maanden (...)".*

2.4 Op 9 mei 2024 heeft de consument hierop een medewerker van de bank gevraagd:

> *"(...) Op basis van de door het automatische beoordelingssysteem gevonden verschillende maandelijkse pensioenstortingen van ca € 2700 netto per maand wordt roodstand niet toegestaan. De ieder kwartaal bijschrijvingen (omgerekend nogmaals €2600 netto / maand) heb ik niet extra opgevoerd omdat dit de vorige keer werd afgewezen.*
>
> *Ik ben heel benieuwd:*
> *Wat is de reden van afwijzing?*
> *Heeft een menselijke controle plaats gevonden of moet ik hiervoor (zoals genoemd in het privacyreglement) een verzoek (bij jou?) indienen?*

2.5 Op 24 mei 2023 heeft de medewerker van de bank hierop geantwoord:

> "(...) De aanvraag is automatisch behandeld en in dit geval (helaas) afgewezen. Er is een berekening gemaakt op basis van inkomsten en uitgaven.

Op basis van deze berekening *is het volgens het systeem niet mogelijk om een limiet toe te kennen. De aanvraag is niet persoonlijk beoordeeld.*

Bij een eerdere aanvraag heeft u handmatig een inkomen toegevoegd. Op dat moment is de aanvraag door een medewerker van de afdeling Operations beoordeeld en afgewezen. Daarna heeft u bij ons een klacht ingediend.
Mocht u opnieuw een klacht willen indienen dan kunt u dit doen bij de Kifid. (...)"

2.6 Op 5 juni 2024 heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend waarna de klacht voorlopig in behandeling is genomen.

De klachten en de vorderingen

2.7 De consument klaagt over het niet verstrekken van de aangevraagde kredietkredietfaciliteit en over de aanvraagprocedure daarvan. Hij vindt dat de bank misbruik maakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid of in strijd met de wet handelt. De consument onderbouwt zijn klacht met de volgende argumenten.

2.8 De consument stelt dat in het verleden aan al zijn bankrekeningen kredietfaciliteiten waren gekoppeld. Op initiatief van de bank zijn die kredietfaciliteiten vervallen. Zijn verzoeken om alsnog een dergelijke kredietfaciliteit te verstrekken, wijst de bank steeds af. De consument vindt dat zijn kredietwaardigheid niet betwist kan worden omdat hij een effectenkrediet en een gold creditcard krediet bij de bank afneemt.

2.9 Hiernaast stelt de consument dat de bank haar eigen privacyverklaring niet naleeft door de door hem gevraagde handmatige controle of toetsing van het geautomatiseerd systeem niet te verlenen. Een handelwijze die wellicht in strijd is met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Zijn verzoek om de kredietfaciliteit is automatisch afgewezen zonder opgave van de gehanteerde criteria *("beslissing algoritme").* Hij vindt dat het niet toekennen van de kredietfaciliteit hem in aanmerkelijke mate treft en voelt zich niet serieus bejegend door de bank. Het toekennen van de gevraagde kredietfaciliteit zou de consument zeer waarderen zodat hij niet geconfronteerd hoeft te worden met een afgewezen transactie bij een betaalautomaat of OVpay. Dit is hem al enkele keren overkomen. De consument lijdt dan imago schade bij het afrekenen vanwege *"onvoldoende saldo"*.

2.10 De consument vordert:
* dat de bank hem de gevraagde kredietfaciliteit verstrekt;
* dat de bank hem informeert over de afwijzingsgronden van het automatische "*beslissings algoritme";*
* dat de bank hem het recht op "*menselijke tussenkomst"* toestaat zoals is neergelegd in het privacyreglement;
* dat de bank de redenen voor de afwijzing van de kredietfaciliteit deelt als ook na *"menselijke tussenkomst*" zijn aanvraag wordt afgewezen.

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

De commissie is niet bevoegd de klacht over de schending van het privacyreglement te behandelen

3.1 Voordat de commissie de klachten en de vordering van de consument inhoudelijk beoordeelt, dient zij aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement[1] te onderzoeken of zij bevoegd is de klacht te behandelen.

3.2 Volgens vraag 6 onder 1 van het reglement[1] kan Kifid geen klacht behandelen als die niet eerder is voorgelegd aan de financieel dienstverlener, in dit geval de bank. De bank is van mening dat hiervan sprake is. De bank wijst erop dat de consument het klachtonderdeel gericht op de gestelde schending van haar privacyreglement niet eerder aan haar heeft voorgelegd. De commissie volgt de bank in deze toelichting. Dit betekent dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is.

De klacht over het niet verstrekken van de kredietfaciliteit is ongegrond

3.3 Het klachtonderdeel dat gericht is op het niet verstrekken van de kredietfaciliteit is behandelbaar omdat de consument heeft toegelicht dat zijns inziens de uitzondering genoemd in vraag 2 onder 3 van het reglement opgaat. Dit betekent dat het hiertegen gerichte formele deel van het verweer van de bank, wordt gepasseerd.

3.4 Wat haar inhoudelijke verweer betreft, heeft de bank toegelicht dat het beroep van de consument op de meergenoemde uitzondering enkel en alleen gericht is op het uitvoeringsproces van de kredietaanvraag. De consument stelt namelijk *niet* dat op basis van enig misbruik de kredietaanvraag moet worden toegewezen, aldus de bank. De commissie volgt de bank in deze toelichting. De argumenten die de consument heeft aangevoerd zijn gericht op het aanvraagtraject en niet op de weigering van de kredietaanvraag als zodanig.

3.5 Afgezien hiervan is de commissie niet gebleken dat het handelen van de bank om de kredietaanvraag af te wijzen, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2] De bank heeft meer dan eens inhoudelijk toegelicht om welke redenen zij de kredietaanvraag afwees, zie hiervoor onder 2.2 en 2.3.

---

[1] Reglement Geschillencommissie Kifid- vanaf 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl, de tekst van vraag 6 sub 1 staat in de bijlage.
[2] Zie artikel 6:248 lid 2 BW, de tekst staat in de bijlage

Daarnaast is het aan de bank om op grond van haar bijzondere zorgplicht te beoordelen of gegeven de financiële situatie van de consument het passend en verantwoord is om het gevraagde krediet te verstrekken. Dat de consument hierover anders denkt, maakt dit niet anders. Los van dit alles staat vast dat de bank de consument op realiseerbare alternatieven wees, zie hiervoor onder 2.3.

3.6 De conclusie dient derhalve te luiden dat de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar is en gedeeltelijk ongegrond.

4. De beslissing

4.1 De commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar en gedeeltelijk ongegrond.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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

Bijlage

Relevante bepalingen uit reglement Kifid van 1 april 2024

“Vraag 6 . Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet dus de klacht eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtprocedure doorlopen.
(...)”

Boek 6 Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

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.