Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-379
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 1 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consumptief krediet; Al hetgeen door Consument over de onregelmatigheden rond het aangaan van het krediet is aangedragen, wordt gepasseerd. Consument stelt te zijn opgelicht bij het aangaan van het krediet met als gevolg dat zij ook dat deel van het krediet waarvan zij stelt dat het niet ten goede van haar is gekomen toch moet afbetalen, kan niet op de Bank worden afgewenteld, maar valt binnen haar risicosfeer.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de brief van 28 augustus 2019;
- het verweer van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument ter zitting heeft gekozen voor bindend advies. Ook de Bank heeft gekozen voor bindend advies waarmee vaststaat dat partijen voor bindend advies hebben gekozen.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 maart 2020 en zijn aldaar verschenen.

De Bank heeft desgevraagd na de zitting bij brief van 12 maart 2020 rekeningafschriften van de betaalrekening (september 2013) van Consument overgelegd en toegelicht. Consument heeft daarvan een afschrift ontvangen. Hetgeen daarin door de Bank is geschreven onder het kopje *"De rekeningafschriften van de Betaalrekening"* onder *"Overboekingen vanuit het Flexibel Krediet naar de Betaalrekening*" wordt tot het procesdossier toegelaten; op de overige onderdelen van de brief wordt geen acht geslagen omdat de Bank daarmee buiten de geboden gelegenheid te reageren is getreden hetgeen in strijd met een goede procesorde moet worden geacht.

Consument heeft in haar brief van 17 maart 2020 op de hiervoor genoemde brief van de Bank gereageerd. Hetgeen door Consument is geschreven onder nummers 4, 7 en 8 wordt tot het procesdossier toegelaten; op de overige onderdelen van de brief van Consument wordt geen acht geslagen omdat Consument daarmee buiten de haar geboden mogelijkheid te reageren is getreden hetgeen in strijd met een goede procesorde moet worden geacht.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield destijds een betaalrekening bij de Bank aan met daaraan gekoppeld een bankpas met nummer 150. Consument kon hiernaast gebruik maken van Internet-bankieren.

2.2 Een aanvraag voor een krediet van € 48.000,- is op 28 augustus 2013 bij de Bank online via de digitale bankomgeving van Consument ingediend. Ter beoordeling van deze aanvraag zijn de Bank onderliggende stukken zoals een getekende aanvraag, een kopie van de identiteitskaart van Consument, een ondertekend oversluitformulier ter zake een bestaand krediet van Consument, een salarisspecificatie en een afschrift van een betaal-rekening van Consument toegestuurd.

2.3 Op 5 september 2013 stuurde de Bank Consument een brief met als onderwerp "*goedkeuring van uw Flexibel Krediet*". In deze naar het huisadres van Consument gestuurde brief is vermeld dat de aanvraag voor het krediet is goedgekeurd en het krediet vanaf die datum kan worden gebruikt. Ook is daarin vermeld dat het bestaande krediet van Consument bij de Bank door middel van het krediet is afgelost. Tot slot is daarin opgenomen dat van het krediet gebruik kan worden gemaakt met de bankpas, via de internetbankierfaciliteit en door middel van een persoonlijke code via een 0900 telefoonnummer.

2.4 In de ondertekende kredietovereenkomst is vermeld dat de limiet op € 48.000,- is gesteld en dat het maandbedrag van € 960,- van de betaalrekening zal worden afgeschreven. Ook is daarin voor zover van belang opgenomen *"Op uw verzoek geeft de bank u een gratis kredietpas met pincode"*. Deze kredietpas heeft als nummer 451.

2.5 In de periode 5 september 2013 tot en met 10 september 2013 zijn geldbedragen van het krediet naar de betaalrekening overgeboekt. Hierop is bij geldautomaten door middel van de bankpas met nummer 150 (behorend bij de betaalrekening) een bedrag van € 27.000,- van de betaalrekening van Consument opgenomen.

2.6 Op 14 oktober 2013 was € 48.294,59 van het krediet opgenomen.

2.7 Op 8 juli 2014 worden de gegevens van Consument geregistreerd in het Incidenten-register en het Intern Verwijzingsregister voor de duur van 8 jaar.

2.8 De Bank heeft in juli en augustus 2014 Consument tot betaling van de maandtermijnen aangemaand.

2.9 De gemachtigde van Consument heeft de Bank per brief van 28 augustus 2014 voor zover van belang geschreven "*(…) De ABN AMRO Bank heeft met, cliënt een leningovereenkomst afgesloten in de vorm van kredietlimiet, de hoofdsom bedraagt € 48.000,00.*
Cliënte exploiteert een eenmanszaak. Door de economische crisis is haar omzet Dusdanig erop achteruit gegaan dat zij voor de periode van 6 maanden niet instaat is Het termijnbedrag van € 960,00 te voldoen.

Cliënt verzoek u daarom dringend, voor de periode van 6 maanden de termijn betaling te verlagen naar € 100,00 per maand (…)".

2.10 De Bank stemt niet in met dit voorstel en draagt eind september 2014 de incasso van het krediet over aan een incassobureau; vanaf september 2015 voldoet Consument stipt aan de afgesproken betalingsregeling van € 250,- per maand.

2.11 Op 5 februari 2016 doet Consument bij de politie aangifte van krediet-, hypotheek- en depotfraude. In die aangifte is door Consument verklaard dat zij via een netwerk-bijeenkomst met een persoon (verder te noemen R.) kennis maakte en daarna enige tijd een kantoorruimte met hem deelde. Verder is daarin door Consument voor zover van belang verklaard "*(…) Begin juli 2013 sprak R. met mij over een zakelijk voorstel. Ik hoorde R. aan mij vertellen dat het mogelijk was een doorlopend krediet aan te vragen om te investeren in mijn bedrijf.*
Ik had hier interesse in en stemde met het voorstel in.
Ik hoorde R. zeggen dat hij een vriend had die dit kon regelen bij de bank.

Ik weet niet de officieel naam van deze vriend. Ik weet dat de vriend T. wordt genoemd en in [plaatsnaam] woont.
R. stelde voor een doorlopend krediet aan te vragen bij de bank voor een bedrag van Euro 48.000,00 zegge (achtenveertigduizend).
Ik sprak met R. af dat ik van het geleende krediet een bedrag van Euro 21.000,00 zegge (zevenentwintigduizend) zou gebruiken voor mijn bedrijf.
Een bedrag van euro 27.0000,00 zou T. in gebruik nemen.

R. vroeg mij om mijn bankpas van de ABN AMRO aan hem te geven. R. had mijn bankpas nodig om de lening aan te vragen bij de ABN AMRO Bank.

U vraagt mij of er afspraken waren gemaakt op welke naam de lening afgesloten zou worden en hoe de aflossing van de lening zou worden geregeld.
Ik kan u vertellen dat over bovengenoemde geen duidelijke afspraken zijn gemaakt.

Op 3 augustus 2013 gaf ik mijn bankpas met rekeningnummer 111 [toevoeging Commissie] *van mijn privé rekening aan R.*
Ik sprak met R. af dat hij geen gebruik mocht maken van mijn bankpas. Ik sprak met R. af dat hij de pas alleen mocht gebruiken om een lening af te sluiten.
R. beloofde mij dat ik de pas na enkele dagen weer in mijn bezit zou hebben.

Ik heb de pas te goeder trouw aan R. meegegeven.

Na een week was ik nog niet in het bezit van mijn bankpas.
Ik vroeg R. om mijn bankpas aan mij terug te geven.
R. zei dat hij de pas nog nodig had om de lening te regelen.
Ik heb dit de opvolgende weken meerdere malen aan R. gevraagd.

U vraagt mij hoe ik in de periode dat in niet in het bezit was van mijn bankpas mijn betalingen regelde.
Ik kan u vertellen dat ik van T. regelmatig een bedrag kreeg om boodschappen te doen en andere persoonlijke uitgaven te betalen.
Ik kreeg gemiddeld Euro 200,00 tot Euro 500,00 van R. voor mijn privé uitgaven.

Ik had op dat moment totaal geen argwaan richting R. en T.
Ik vertrouwde erop dat R. alles goed voor mij zou regelde op het gebied van de lening.

U vraagt mij of ik een contract van de ABN AMRO Bank heb ondertekend voor de aanvraag van een doorlopend krediet.
Ik kan u vertellen dat T. met een papier kwam waar ik twee handtekeningen op heb gezet.
Ik had op dat moment mijn bril niet bij mij. Ik weet niet wat ik heb getekend. Ik heb niet gelezen wat ik tekende.
U vraagt mij of dit 1 of 2 vellen papier waren en van welke grootte. Ik kan u vertellen dat het twee vellen papier waren in het formaat briefpapier (A4). Ik heb op elke bladzijde getekend.
Ik vermoed nu dat dit het contract was van de bank voor de aanvraag van de lening van Euro 48.000,00.

Ik kreeg eind september 2013 mijn bankpas van mijn privérekening terug van R. Ik controleerde op dat moment mijn bankrekening niet.
(…)
Bij controle in de boeken zag de boekhouder dat een bedrag van totaal Euro 27.000,– (zevenentwintigduizend) van de rekening van een flexibel krediet bij de ABN AMRO met rekeningnummer 222 [toevoeging Commissie] was overgemaakt naar mijn privérekening en middels pintransacties van mijn rekening waren weggenomen.
(…)
Mijn boekhouder heeft contact opgenomen met R. om navraag over mijn geld te doen. Ik hoorde van mijn boekhouder dat R. had bevestigd dat hij gebruik had gemaakt van mijn bankrekening.
(…)
Ik heb tot op heden niets meer van R. of T. gehoord.
Ik kan geen contact met R. en T. krijgen.
U vraagt mij waarom ik zolang heb gewacht met het doen van aangifte. Ik kan u vertellen dat mijn boekhouder er al eerder bij mij op heeft aangedrongen om aangifte te doen bij de politie. Ik heb zolang gewacht, omdat ik mij schaamde.

Ik heb mijn bankpas in goed vertrouwen aan R. afgegeven om een zakelijke transactie voor mij te regelen. Als ik had geweten dat R. misbruik zou maken van mijn vertrouwen had ik de pas nooit aan hem afgegeven.
(…)
Ik ben benadeeld voor een bedrag van euro 48.000,– zegge (achtenveertigduizend) het totale bedrag van het krediet. Op mijn naam staat nu een flexibel krediet met een restsaldo.".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van € 27.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Om te beginnen is door Consument aangevoerd dat de kredietovereenkomst (verder ook overeenkomst) niet bestaat omdat zij geen overeenkomst heeft getekend. Consument verlangt dat de Bank een kopie van de kredietovereenkomst aanlevert.

3.3 Verder stelt Consument dat het aan de Bank te wijten is dat derden € 27.000,- van de rekening van Consument hebben gepind door de bankpasjes aan derden ter beschikking te stellen.

3.4 Consument stelt vervolgens dat als mocht blijken dat de overeenkomst bestaat de Bank dient aan te geven aan welke personen de bankpasjes zijn gestuurd.

3.5 De Commissie begrijpt dat Consument schadeloosstelling door de Bank eist als deze niet in staat is de onderliggende overeenkomst aan te leveren en/of aan kan geven aan wie de bankpasjes zijn gestuurd.

3.6 Consument heeft verder nog aangedragen dat de kredietaanvraagprocedure niet strookt met hetgeen in artikelen 7:76 en 7:78 Burgerlijk Wetboek is bepaald doordat Consument niet in de gelegenheid is gesteld met de Bank over de overeenkomst van gedachten te wisselen en/of de overeenkomst op een kantoor van de Bank te ondertekenen.

3.7 Over de in de loop van deze procedure door de Bank ingebrachte kredietovereenkomst is door Consument gesteld dat de op de overeenkomst geplaatste handtekening niet met haar handtekening overeenkomt. Wat de overgelegde ten behoeve van de kredietaanvraag ingestuurde documenten betreft is door Consument onder meer gesteld dat de loonspecificatie foutief is hetgeen de Bank had behoren op te merken. De Bank heeft, aldus Consument, erkend dat er sprake is geweest van fraude. Fraude die volgens Consument bij de Bank *'intern'* zou hebben plaatsgevonden en is terug te voeren op de amateuristische wijze waarop de overeenkomst tot stand is gekomen. Consument voert in dit kader nog aan dat de bankpasjes door de Bank aan derden zijn verstrekt.

Verweer Bank

3.8 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

4.2 De Commissie passeert al hetgeen door Consument is aangevoerd over de onregelmatigheden die aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst zouden kleven. Zoals volgt uit het hiervoor onder 2.11 geciteerde proces-verbaal van aangifte van Consument is het samen met R. vooraf bedachte plan om op haar naam een krediet aan te vragen met succes uitgevoerd.

Consument heeft hiervoor haar betaalrekening beschikbaar gesteld, diverse al dan niet gemanipuleerde onderliggende stukken voor de kredietaanvraag aangeleverd dan wel laten aanleveren (zie hiervoor de onder 2.2 genoemde stukken) en haar bankpas met pincode aan R. gegeven. Mede gelet op het met R. gemaakte plan en op hetgeen door Consument in het proces verbaal over het ondertekenen van het kredietaanbod is verklaard staat voldoende vast dat het Consument is geweest die het kredietaanbod van de Bank voor akkoord heeft ondertekend.

4.3 Na de verstrekking van het krediet is overeenkomstig het met R. opgestelde plan vervolgens € 27.000,- aan T. ten goede gekomen en het restant van € 21.000,- door Consument besteed.

4.4 Verder staat vast dat R. (en/of T). door Consument in de gelegenheid is/zijn gesteld om gelden van het krediet naar de betaalrekening over te boeken. R. beschikte immers over de bankpas en de pincode waarmee gelden van het krediet naar de betaalrekening konden worden overgeboekt, zoals onder 2.3 is vermeld.

4.5 Voornoemde gelden heeft/hebben die T. (en/of R) vervolgens met behulp van de door Consument ter beschikking gestelde bankpas met pincode, zoals uit de na de zitting door de Bank overgelegde rekeningafschriften is af te leiden, bij geldautomaten opgenomen. Al hetgeen door Consument over de kredietpas is aangevoerd, is niet relevant en faalt dus.

4.6 Dat Consument naderhand heeft moeten vaststellen dat ze is opgelicht en daardoor ook dat deel van het krediet waarvan zij stelt dat het niet ten goede van haar is gekomen moet afbetalen, kan niet op de Bank worden afgewenteld maar valt geheel binnen haar risicosfeer. De Bank staat hier buiten.

4.7 Consument komt de met haar gemaakte betalingsregeling na. Consument betaalt vanaf 2015 maandelijks € 250,- af. In het geval Consument nadere afspraken over de afwikkeling van het krediet wenst te maken, dan dient zij zich, zoals door de Bank is opgemerkt, tot het incassobureau te wenden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.