Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0541

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft de creditcard met gespreid betalen faciliteit van de consument opgezegd, omdat sprake is van een BKR-registratie met achterstandscodering. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank de creditcard niet mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat de enkele BKR-registratie onvoldoende is om tot opzegging over te gaan. Aan de opzegging zijn geen andere redenen ten grondslag gelegd. Dit betekent dat de vordering op dit punt wordt toegewezen. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de consument van 6 april 2025.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam].

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 houdt een creditcard met gespreid betalen faciliteit aan bij de bank. Op de overeenkomst zijn de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Deze bepalen onder meer het volgende:

> *"(...) Wij mogen een geldopname weigeren of uw bestedingsruimte blokkeren als uw financiële situatie daar aanleiding toe geeft.*

Bijvoorbeeld bij een betalingsachterstand of als uw huidige uitstaande saldo niet meer verantwoord is naar de actuele leennormen. Of wanneer wij tijdens de looptijd opnieuw willen toetsen of het krediet nog bij u past, maar we u niet kunnen bereiken of u hier niet aan mee wilt werken.

(...)

Ook wij mogen uw creditcard opzeggen met inachtneming van een termijn van twee maanden. (...)"

2.2 De bank heeft de consument op 26 juni 2024 verzocht financiële gegevens aan te leveren, om de kredietwaardigheid te toetsen en te toetsen of de creditcard nog steeds bij de consument past.

2.3 Bij de tussentijdse check is gebleken dat de consument al enige tijd een BKR-registratie heeft, in de vorm van een A-codering (achterstand) die met betrekking tot een krediet van € 15.000,- is opgenomen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR). De bank heeft de consument geïnformeerd voornemens te zijn om zijn creditcard en de gespreid betalen faciliteit te beëindigen vanwege deze registratie.

2.4 De bank heeft de creditcard gedurende de procedure in februari 2025 geblokkeerd.

2.5 Op 5 maart 2025 heeft de bank de blokkade op de creditcard opgeheven.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert nakoming van de overeenkomst, in die zin dat de bank de creditcard met gespreid betalen faciliteit zoals overeengekomen aan de consument ter beschikking dient te blijven stellen. Daarnaast vordert de consument betaling van een bedrag van € 7.300,-.

2.7 De consument voert daartoe aan dat de bank volgens haar eigen website geen tussentijdse check mag doen of de kaart nog bij de consument past. Zijn financiële situatie is niet veranderd en volgens de website kan alleen dan een tussentijdse check worden uitgevoerd. Daarnaast stelt de consument dat de bank de creditcard niet mag beëindigen vanwege de BKR-registratie. Hij heeft de creditcard nodig en kan het betalen. Er zijn ook nooit achterstanden geweest. De consument stelt verder dat hij € 7.300,- aan schade lijdt, omdat de maandelijkse aflossing te veel is.

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

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de creditcard en de gespreid betalen faciliteit mocht beëindigen vanwege de BKR-registratie. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie merkt op dat de bank heeft aangevoerd dat op dit moment geen sprake meer is van een opzegging van de creditcard, omdat de blokkade inmiddels is opgeheven. De bank heeft daarbij ook aangegeven dat het nog altijd haar wens is om de creditcard vanwege de BKR-registratie te beëindigen. De consument heeft daarom een belang bij een oordeel over de vraag of de bank een opzegbevoegdheid heeft en of zij daar op deze wijze gebruik van mocht maken.

Mag de bank een tussentijdse check uitvoeren?

3.3 In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de creditcard met Gespreid Betalen Faciliteit een doorlopend krediet is.[1] Partijen zijn hun rechtsverhouding voor onbepaalde tijd aangegaan. Op grond van artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek kan de bank, indien dat in de kredietovereenkomst is overeengekomen, een krediet-overeenkomst voor onbepaalde tijd beëindigen door de consument met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden een opzegging te doen toekomen. In de algemene voorwaarden is een opzegbevoegdheid opgenomen (zie overweging 2.1), zodat de bank in beginsel bevoegd is de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden op te zeggen.

3.4 Verder oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank als krediet-verstrekker een tussentijdse herbeoordeling van de financiële situatie van de consument mag maken.[2] Een dergelijke bevoegdheid is gebaseerd op haar zorgplicht die voortvloeit uit artikel 4:34 van de Wet op het Financieel toezicht (Wft, opgenomen in de bijlage). Op grond daarvan mag de bank beoordelen of het gezien de financiële situatie van de consument passend is om het krediet te blijven verstrekken.

3.5 De bank heeft dus een opzegbevoegdheid en mag een tussentijdse toets uitvoeren om te zien of het krediet nog passend is voor de consument. De bank mag echter geen gebruik maken van haar opzegbevoegdheid als dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0986 (onder 3.3), 2022-0133 (onder 3.5) en 2024-0627 (onder 3.7).
[2] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0980, 2021-0986 en 2022-0199.

Mocht de bank gebruikmaken van haar opzegbevoegdheid?

3.6 De commissie dient de rechtmatigheid van de opzegging te toetsen op het moment van de opzegging. Hetgeen door de bank daarna nog ten grondslag is gelegd aan de opzegging kan daarin niet worden meegenomen. Niet is komen vast te staan dat de bank een andere reden ten grondslag legt aan de opzegging dan de BKR-registratie. Dat betekent dat de commissie dient te toetsen of de enkele BKR-registratie voldoende is om tot opzegging over te gaan.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is dit niet zo. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument al enkele jaren een BKR-registratie heeft en dat zich in die tijd geen betalings-achterstanden bij de bank hebben voorgedaan. De bank heeft ook niet aan de opzegging ten grondslag gelegd dat de financiële situatie overigens aanleiding zou geven tot opzegging van het krediet. Het enkele feit dat de consument een BKR-registratie heeft is op zichzelf onvoldoende om te concluderen dat het krediet voor de consument niet langer passend is. Er kunnen immers allerlei redenen ten grondslag liggen aan een BKR-registratie die op zichzelf niet hoeven te betekenen dat de consument zijn overige financiële verplichtingen niet meer zal kunnen nakomen. De bank mocht het krediet dan ook niet op deze wijze opzeggen. Dit betekent dat de vordering van de consument tot behoudt van de creditcard zal worden toegewezen.

3.8 De commissie merkt daarbij wel op dat de bank gedurende de procedure een uitgebreidere toelichting heeft gegeven waarom de financiële situatie van de consument aanleiding gaf de creditcard op te zeggen. Dit is echter niet aan de opzegging ten grondslag gelegd en kan om die reden ook niet mee worden genomen bij de vraag of de opzegging terecht was. Het is echter goed denkbaar dat een uitgebreidere toelichting op de vraag waarom de financiële situatie van de consument aanleiding geeft de creditcard op te zeggen tot een andere uitkomst leidt. Het feit dat de bank de creditcard niet op mocht zeggen op de wijze zoals zij dat heeft gedaan, betekent dus niet dat zij de creditcard in de toekomst niet met een andere of een uitgebreidere motivering alsnog mag opzeggen.

Heeft de consument recht op schadevergoeding?

3.9 De consument vordert € 7.300,- aan schadevergoeding, omdat hij te veel zou betalen voor zijn creditcard. Dit standpunt is door de consument verder niet onderbouwd of toegelicht. Uit niets blijkt dat de consument te veel heeft betaald voor zijn creditcard of anderszins schade heeft geleden. Dat betekent dat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen uit de algemene voorwaarden genoemd onder 2.1 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de overeenkomst dient na te komen, in die zin dat zij de creditcard zoals overeengekomen aan de consument ter beschikking dient te blijven stellen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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 wet- en regelgeving

Artikel 4:34 Wet op het Financieel Toezicht

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.