Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0434

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	6 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Creditcard. De consument kon de bestedingsruimte op zijn creditcard verhogen door een (extra) bedrag naar zijn creditcard over te boeken. Maar vanwege een door de bank gehanteerde verwerkingstijd van (maximaal) 2 dagen, kon de consument daarvan niet meteen gebruikmaken. De verwerkingstijd is in dit geval niet overschreden. Daarom is de bank niet aansprakelijk voor (mogelijke) schade als gevolg van het niet lukken van de door de consument bedoelde creditcardbetaling. De commissie is voorts van oordeel dat er geen aanwijzingen zijn dat de bank onbevoegd bepaalde (rekening)gegevens van de consument heeft ingezien of beoordeeld of dat daarvoor expliciete toestemming moest worden gegeven en deze toestemming in dit geval ontbrak. De bank is juist gehouden om de kredietwaardigheid van een aanvrager van (extra) krediet, te toetsen. De vorderingen van de consument moeten daarom worden 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 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 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 heeft een betaalrekening bij de bank en een creditcard. Op de creditcard zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard van toepassing.

2.2 De bestedingslimiet op de creditcard van de consument bedroeg € 1.000,-.

2.3 De consument heeft op 4 maart 2022 een bedrag van € 2.500,- overgeboekt van zijn betaalrekening naar zijn creditcard. De bestedingsruimte werd daarmee € 3.500,- vanwege het extra tegoed van € 2.500,- en de bestedingslimiet van € 1.000,-.

2.4 De bestedingslimiet van de creditcard van de consument is in mei 2022 verhoogd van € 1.000,- naar € 2.500,-.

2.5 Op 19 mei 2022 heeft de consument het bedrag van € 2.500,- teruggeboekt naar zijn betaalrekening. De bestedingsruimte van zijn creditcard werd daarna € 2.500,-.

2.6 Op 30 mei 2022 om 19.59 uur heeft de consument een bedrag van € 4.000,- van zijn betaalrekening naar zijn creditcard overgeboekt. De bestedingsruimte die daardoor was beoogd bedroeg € 6.500,- (limiet van € 2.500,- + tegoed van € 4.000,-).

2.7 Op 30 mei 2022 om 20.18 uur heeft de consument met zijn creditcard een betaling van € 3.296,13 willen doen aan een bedrijf. Deze betaling werd echter geweigerd vanwege onvoldoende bestedingsruimte omdat – naar later is gebleken – de overboeking van de € 4.000,- op dat moment nog niet door de bank was verwerkt.

2.8 De consument heeft, nadat zijn creditcardbetaling was geweigerd, via de chat contact opgenomen met de bank. Hij heeft daarbij verzocht om zijn bestedingslimiet te verhogen naar € 5.000,-. Door de bank is daarop aangegeven dat de bestedingslimiet op zijn creditcard niet kon worden verhoogd gelet op zijn inkomsten en uitgaven. Bij bericht van 3 juli 2022 heeft de consument daarover bij de bank geklaagd. Daarna heeft de consument ook geklaagd dat de bank de betaling met zijn creditcard (van € 3.296,13) heeft geweigerd omdat de bestedingsruimte na de storting van € 4.000,- (plus de bestedingslimiet van € 2.500,-) voldoende had moeten zijn. Daarnaast heeft de consument de bank gevraagd of zij de bevoegdheid heeft om bepaalde gegevens van hem in te zien zonder zijn expliciete toestemming.

2.9 Bij brief van 13 juli 2022 heeft de bank gereageerd. In de reactie was het volgende opgenomen:

> *"(…)*
> ***Acceptatiebeleid ING Creditcard***
> *Op het moment dat u een aanvraag doet voor het wijzigen van de bestedingslimiet van een ING Creditcard wordt deze beoordeeld volgens het huidige acceptatiebeleid. Er wordt onder andere gekeken naar:*
>
> - *Inkomsten*
> - *Uitgaven*
> - *Rekeninggebruik*
> - *Eventuele leningen/schulden*
> - *Boeksaldo*
>
> *Aan de hand van bovenstaande gegevens wordt besloten of u in aanmerking komt voor de aangevraagde limiet. Het volledige acceptatiebeleid wordt niet gedeeld om misbruik te voorkomen. Als de aanvraag bijvoorbeeld wordt afgewezen vanwege de 'financiële situatie' dan wordt dit dus niet verder gespecificeerd.*
>
> *(…)"*

2.10 De consument heeft op 29 augustus 2022 zijn klacht bij Kifid ingediend. Bij brief van 30 augustus 2022 is door Kifid aan hem medegedeeld dat zijn klacht niet behandelbaar is. Na het bezwaar van de consument daartegen heeft Kifid bij brief van 6 oktober 2022 laten weten dat alleen het deel van zijn klacht dat gaat over de weigering van de bank om haar dienstverlening aan hem uit te breiden, te weten de gevraagde verhoging van de bestedingslimiet van creditcard tot € 5.000,-, niet behandelbaar is en dat zijn overige klachten wel behandelbaar zijn.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt erover dat de bank, ondanks de extra storting, op 30 mei 2022 zijn creditcardbetaling heeft geweigerd. Daarnaast klaagt de consument erover dat de bank niet de bevoegdheid heeft om zonder zijn expliciete toestemming gegevens van hem in te zien over onder andere zijn inkomsten, uitgaven en rekeninggebruik en/of een toetsing te doen naar eventuele leningen of schulden. Volgens de consument handelt de bank daarmee onrechtmatig en is de bank ook niet transparant omdat zij geen uitleg geeft over haar beoordeling. De consument vordert een bedrag van € 19,- vanwege extra kosten die hij heeft moeten maken omdat de door hem gewenste creditcardbetaling op 30 mei 2022 door de bank is geweigerd. Voor zover de bank onbevoegd bepaalde (rekening)gegevens van de consument heeft ingezien of beoordeeld, vordert de consument een vergoeding voor geleden imagoschade.

Het verweer

2.12 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 gaat het om?

3.1 Volledigheidshalve merkt de commissie eerst op dat het deel van de klacht van de consument dat gaat over de weigering van de bank om haar dienstverlening aan hem uit te breiden – te weten de gevraagde verhoging van de bestedingslimiet van creditcard tot € 5.000,- – niet-behandelbaar is (zie 2.10). De commissie gaat op die klacht dus verder niet in.

3.2 De commissie gaat eerst in op de vraag of de bank toerekenbaar tekortgeschoten is jegens de consument door de creditcardbetaling op 30 mei 2022 te weigeren. En vervolgens, vanaf 3.5, op de vraag of de bank zonder expliciete toestemming van de consument bepaalde gegevens van de consument mag inzien en beoordelen.

Mocht de bank de creditcardbetaling weigeren?

3.3 De bank heeft toegelicht dat het voor haar klanten mogelijk is om geld over te boeken naar de creditcard zodat grotere betalingen met de creditcard kunnen worden gedaan. In zo'n geval wordt de bestedings*ruimte* groter maar de bestedings*limiet* blijft gelijk. De bank heeft verder toegelicht dat, als geld naar de creditcard wordt overgeboekt, hiervoor een verwerkingstijd van (maximaal) twee dagen staat. Vanwege deze verwerkingstijd was het, nadat de consument op 30 mei 2022 een bedrag van € 4.000,- naar zijn creditcard had overgeboekt, niet mogelijk om na circa 20 minuten al gebruik te maken van de extra bestedings*ruimte*. De bank heeft naar het oordeel van de commissie daarmee een voldoende verklaring gegeven voor het feit dat de betalings-opdracht van € 3.296,13 van de consument op 30 mei 2022 is geweigerd, ondanks dat hij eerst een extra bedrag naar zijn creditcard had overgeboekt. Als de consument het bedrag twee dagen eerder had overgeboekt, had hij de betaling dus wel kunnen doen.

3.4 De commissie is wel van oordeel dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank pas bij dupliek in de onderhavige procedure de bovenstaande toelichting heeft gegeven, terwijl zij in haar eerdere toelichting(en) heeft aangegeven dat het niet lukken van de betaling kwam door de (maximale) bestedings*limiet* van € 2.500,-. Het is kennelijk dus wel mogelijk om extra bestedings*ruimte* te krijgen door een (extra) bedrag naar de creditcard over te boeken. Dit neemt niet weg dat de consument daarbij te maken heeft met een verwerkingstijd waarover de bank op haar website informatie heeft staan.

Omdat de verwerkingstijd in dit geval niet is overschreden, is de bank ook niet aansprakelijk voor (mogelijke) schade als gevolg van het niet lukken van de gewenste creditcardbetaling op 30 mei 2022.

Mag de bank bepaalde gegevens van de consument inzien en beoordelen zonder zijn toestemming?

3.5 De vraag of de bank bepaalde gegevens van de consument mag inzien of beoordelen, zoals het gebruik van de betaalrekening door de consument, ziet op de beoordeling van de bank naar aanleiding van het verzoek van de consument om de bestedingslimiet op zijn creditcard te verhogen (tot € 5.000,-). Het betreft een privacyklacht[1] omdat de consument heeft gesteld dat de bank onbevoegd bepaalde gegevens van zijn betaal-rekening heeft ingezien en beoordeeld. De commissie overweegt daarover als volgt.

3.6 De verhoging van de bestedingslimiet van een creditcard betreft kredietverlening. De bank is daarbij gehouden de kredietwaardigheid van de aanvrager (de consument) te beoordelen omdat zij onder andere gehouden is te beoordelen of de verstrekking van het krediet verantwoord is en de consument dient te beschermen voor over-kreditering.[2] De bank heeft op haar website het volgende staan:
"Aanvragen van een Creditcard
Aanvragen kan in Mijn ING en is binnen 5 minuten gedaan. Tijdens je aanvraag beoordelen wij het gebruik van je Betaalrekening en toetsen je gegevens bij BKR. Het kan zijn dat we je vragen om een bewijs van inkomen aan de aanvraag toe te voegen."
Volgens de bank moet de aanvrager (de consument) bij de aanvraag van een creditcard zich daarmee ook akkoord verklaren. De consument heeft een creditcard met een limiet van € 5.000,- aangevraagd en daarbij deze toestemming gegeven. Dat de consument deze toestemming niet heeft gegeven of dat het aanvraagproces in zijn geval anders is verlopen, is niet door hem gesteld of gebleken. Voor zover de consument heeft gesteld dat zijn uitgaven niks te maken hebben met zijn bestedingslimiet, kan het toetsen van de uitgaven (naast de inkomsten) echter wel relevant zijn voor de beoordeling van zijn kredietwaardigheid. De bank is gehouden om bij de aanvraag van een (extra) krediet de kredietwaardigheid van de aanvrager te beoordelen. De bank heeft verder een bepaalde mate van beleidsvrijheid om een aanvraag wel of niet te accepteren. De commissie is wat dit betreft van oordeel dat er geen aanwijzingen zijn dat de bank onbevoegd bepaalde (rekening)gegevens van de consument heeft ingezien of beoordeeld, of dat daarvoor expliciete toestemming moest worden gegeven en de toestemming in dit geval ontbrak.

[1] Zie vraag 1 onder 2 a van het Kifid Reglement.
[2] Zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Wat is de conclusie?

3.7 De commissie komt tot de conclusie dat niet kan worden vastgesteld dat de bank in dit geval toerekenbaar tekortgeschoten is jegens de consument. De beide klachten van de consument zijn ongegrond en de vorderingen van de consument moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl