Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0488

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 ING; 4) de aanvullende reacties van ING en 5) de reactie van de consument daarop.

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 ING hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument maakt bezwaar tegen de blokkade van zijn creditcard door ING. ING voert aan dat zij op grond van haar zorgplicht en de toepasselijke voorwaarden verplicht is om overkreditering te voorkomen en daarom bevoegd was de creditcard te blokkeren. De commissie oordeelt dat ING de blokkade mocht toepassen en wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

De contractuele relatie en de herbeoordeling van de creditcard

3.1 De consument maakt al geruime tijd gebruik van een creditcard van ING waaraan een mogelijkheid tot gespreid betalen is gekoppeld. In het kader van haar periodieke toetsing van kredietproducten heeft ING eind 2024 informatie opgevraagd over het inkomen en de lasten van de consument. Nadat deze gegevens waren aangeleverd, heeft ING de financiële situatie beoordeeld en op 9 februari 2025 met de consument besproken. Uit die beoordeling is volgens ING naar voren gekomen dat de creditcard met gespreid betalen niet langer passend was.

In overleg is vervolgens besloten de creditcard op 31 maart 2025 te blokkeren voor nieuw gebruik, waarbij de consument het openstaande saldo maandelijks blijft aflossen.

3.2 De vraag die voorligt is of ING tot deze maatregel mocht overgaan. Daarbij acht de commissie van belang dat de beslissing van ING niet op één enkele grond berust, maar moet worden geplaatst in een breder kader van haar bevoegdheden en verplichtingen als kredietverstrekker.

Beëindiging van het product vanwege beleidswijziging toegestaan

3.3 Allereerst staat vast dat ING heeft besloten om het product 'gespreid betalen' in zijn geheel te beëindigen. De consument heeft hierover op 21 maart 2025 bericht ontvangen, waarin is aangekondigd dat deze faciliteit uiterlijk per 31 maart 2027 zal verdwijnen. Het betreft hier een beleidsmatige keuze. Het staat een bank in beginsel vrij haar productaanbod te herzien en te bepalen dat bepaalde producten niet langer passen binnen haar beleid of niet meer in het belang van haar klanten worden geacht. Dat geldt temeer voor kredietproducten die het risico met zich brengen dat klanten structureel schulden opbouwen. Dat de consument al langere tijd gebruik maakt van dit product en daaraan waarde hecht, maakt niet dat ING gehouden is het product ongewijzigd te blijven aanbieden.[1]

Gespreid betalen betreft een duurovereenkomst die kan worden opgezegd

3.4 Deze beleidsvrijheid sluit aan bij het juridische kader dat van toepassing is op de rechtsverhouding tussen partijen. Die rechtsverhouding moet worden aangemerkt als een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad is een dergelijke overeenkomst in beginsel opzegbaar, ook wanneer een specifieke opzeggingsbevoegdheid niet uitdrukkelijk is overeengekomen. Daarbij geldt dat de uitoefening van die bevoegdheid moet worden getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid en dat alle omstandigheden van het geval daarbij moeten worden betrokken.[2]

Ook algemene voorwaarden geven optie tot opzegging

3.5 In het geval van de consument komt daar nog bij dat de toepasselijke voorwaarden ING expliciet de bevoegdheid geven om in te grijpen in het gebruik van de creditcard. Zo is bepaald dat ING de bestedingsruimte kan blokkeren wanneer de financiële situatie van de consument daartoe aanleiding geeft of wanneer tijdens de looptijd wordt getoetst of het krediet nog passend is. Daarnaast volgt uit de algemene bankvoorwaarden dat ING de relatie of afzonderlijke overeenkomsten geheel of gedeeltelijk kan beëindigen.

---

[1] GC Kifid nrs. 2024-0475, 2024-0718 en 2024-0789, te vinden op www.kifid.nl.

[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (overweging 3.6.3) en Hoge Raad 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (overweging 4.4.2), te vinden op www.rechtspraak.nl. Vgl. GC Kifid nrs. 2023-0407 en 2023-0867, te vinden op www.kifid.nl.

Tegen die achtergrond moet de blokkade van de creditcard worden gezien als een minder verstrekkende maatregel dan volledige beëindiging van de overeenkomst, die ING op grond van diezelfde voorwaarden eveneens had kunnen doorvoeren.

ING hoeft rekenmodel niet te delen

3.6 Deze algemene bevoegdheden krijgen in dit geval een concrete invulling door de uitkomst van de herbeoordeling van de financiële situatie van de consument. Daarbij is van belang dat de faciliteit 'gespreid betalen' kwalificeert als een doorlopend krediet, zodat op ING een zorgplicht rust om overkreditering te voorkomen en periodiek te toetsen of het krediet nog passend is. ING heeft toegelicht dat zij daarbij rekening heeft gehouden met verschillende factoren, waaronder het inkomen, de lasten, de gezinssituatie en bestaande krediet-verplichtingen. Op basis van die gegevens heeft zij geconcludeerd dat het krediet met gespreid betalen niet langer verantwoord was. De consument heeft wel gesteld dat zijn financiële situatie niet is gewijzigd en dat de beoordeling daarom onjuist moet zijn, maar hij heeft dit niet met concrete en verifieerbare gegevens onderbouwd. Dat ING haar interne rekenmodel niet volledig heeft gedeeld, maakt dit niet anders. Van haar kan niet worden verlangd dat zij haar interne beoordelingssystematiek prijsgeeft, zolang zij voldoende inzicht geeft in de relevante factoren en de consument de gelegenheid heeft om de juistheid van de gebruikte gegevens te controleren. Dat ING daarbij heeft verwezen naar zijn netto inkomen, zijn vaste lasten, zijn gezinssituatie, zijn bestaande kredietverplichtingen bij ING en bij derden en het gebruik van het krediet ten tijde van de blokkade, acht de commissie in dit verband voldoende. Niet is vast komen te staan dat bij deze beoordeling is gekeken naar latere wijzigingen in de financiële situatie van de consument, noch naar BKR-registraties die na 31 maart 2025 zijn ontstaan.

3.7 De commissie onderkent dat ING bij de uitvoering van haar beslissing niet zorgvuldig heeft gehandeld op alle punten. Zo is de blokkade later doorgevoerd dan afgesproken en heeft de consument een onjuist bericht ontvangen waarin werd vermeld dat geen contact was geweest. Ook heeft ING in de stukken eerst een onjuist bedrag aan openstaande schuld genoemd, dat later is gecorrigeerd. De commissie is van oordeel dat deze fout, hoewel onzorgvuldig, niet maakt dat de kredietwaardigheidsbeoordeling ondeugdelijk is geweest, nu deze beoordeling berust op een samenstel van factoren en niet uitsluitend op de hoogte van de openstaande schuld. Deze onzorgvuldigheden zijn onwenselijk en ING heeft deze terecht erkend en daarvoor excuses aangeboden. Zij raken echter niet de kern van de beoordeling, namelijk dat ING op basis van de aan geleverde en op dat moment beschikbare gegevens op 31 maart 2025 heeft mogen concluderen dat het krediet niet langer passend was bij de financiële situatie van de consument.

Belangenafweging valt uit in voordeel ING

3.8 Bij de beoordeling van de vraag of ING van haar bevoegdheden gebruik mocht maken, moet uiteindelijk een belangenafweging plaatsvinden.

De consument heeft aangevoerd dat hij door de blokkade geen gebruik meer kan maken van zijn creditcard, bijvoorbeeld voor het boeken van hotels en huurauto's. De commissie heeft begrip voor dit belang. Daartegenover staat het belang van ING om haar zorgplicht na te komen, overkreditering te voorkomen en uitvoering te geven aan haar beleid om het product 'gespreid betalen' af te bouwen. Dit belang is naar het oordeel van de commissie in beginsel zwaarwegend. Daarbij weegt mee dat ING de consument alternatieven heeft geboden, zoals het omzetten van de creditcard naar een kaart zonder gespreid betalen met een lager limiet.

3.9 Alles afwegende is de commissie van oordeel dat het belang van ING in dit geval zwaarder weegt. Niet is gebleken dat de consument door de blokkade in een onaanvaardbare situatie terecht is gekomen. Van een gebruik van de bevoegdheid door ING dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, is dan ook geen sprake. De conclusie is dat ING bevoegd was om de creditcard met gespreid betalen te blokkeren en dat zij van die bevoegdheid gebruik heeft gemaakt op een wijze die rechtens toelaatbaar is. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de voorwaarden creditcard en platinumcard van belang. Deze zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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