Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-131
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen bij afspraak met medewerker, waarin deze zich vergist blijkt te hebben. Consument had in 2018 een kredietfaciliteit bij de Bank, waarmee hij rood mocht staan op zijn betaalrekening, mits die betaalrekening eens per drie maanden een dag een positief saldo zou vertonen. Op 2 augustus 2018 heeft Consument telefonisch toestemming gekregen om uiterlijk voor 14 augustus 2018 zijn betaalrekening aan te vullen naar een positief saldo. Desondanks heeft de Bank kort na 2 augustus 2018 het krediet geblokkeerd, opgeëist en de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. Volgens de Bank was de medewerker die instemde met uitstel in de veronderstelling dat de betaalrekening pas op 14 augustus 2018 positief hoefde te zijn, en niet op 2 augustus 2018. De Commissie is van oordeel dat Consument erop mocht vertrouwen dat de Bankmedewerker bij het geven van het uitstel zich niet vergiste. Het hierop betrekking hebbende klachtonderdeel is gegrond. De overige klachtonderdelen leiden niet tot een toewijzing van schadevergoeding. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Wat is er gebeurd?

Het telefoongesprek op 2 augustus 2018

1.1 In december 2017 heeft Consument een Kwartaallimiet geopend bij de Bank (hierna: het krediet). Met deze kredietfaciliteit mag Consument tot € 2.000,- rood staan op zijn betaalrekening bij de Bank. Conform de voorwaarden van het krediet moet Consument ervoor zorgen dat zijn betaalrekening gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo vertoont.

1.2 Uiterlijk voor 3 augustus 2018 moest de betaalrekening van Consument een volledige werkdag een positief saldo vertonen. Op 2 augustus 2018 heeft Consument naar de Bank gebeld en uitstel gevraagd voor deze verplichting. De Bankmedewerker met wie Consument dit telefoongesprek voerde (hierna: de Bankmedewerker) heeft ermee ingestemd dat de betaalrekening van Consument uiterlijk op 14 augustus 2018 uit de rode cijfers zou zijn.

1.3 Kort na 2 augustus 2018 kreeg Consument bericht dat zijn Kwartaallimiet geblokkeerd was, omdat Consument rood stond op 2 augustus 2018. Consument heeft hierop weer naar de Bank gebeld, en de Bankmedewerker gesproken die hem op 2 augustus 2018 te woord gestaan had. De Bankmedewerker erkende toen dat hij Consument toestemming gegeven had om op een later moment de roodstand weg te werken, maar zei dat Consument alsnog het openstaande saldo van het krediet moest terugbetalen.

De pogingen tot het bereiken van een oplossing

1.4 Consument heeft vervolgens in een e-mail van 14 augustus 2018 bij de Bank het verzoek ingediend om op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, waarvan de Engelse vertaling *GDPR* is) persoonsgegevens over te leggen, meer specifiek de communicatie vanaf 1 augustus 2018 . Consument heeft dit inzageverzoek als volgt geformuleerd:

"In connection with my recent correspondence with you regarding a complaint about my dealings with the ING Incasso department in early August, and your failure to respond thereto, I hereby submit a subject access request for my data in accordance with my rights under the GDPR. Specifically I request copies of all communications from 01.08.2018 between myself and ING and all communications relating to me between ING staff internally, and/or other outside contractors. These communications include, but are not limited to, the phone calls made by me (specifically the recording of the phone call of 02.08.2018 with [naam Bankmedewerker]), emails sent by me, emails sent internally by ING staff relating to me and any and all accounts in my name. I request the copies of these communications to be sent to this email address."

De Bank heeft niet gereageerd op deze e-mail.

1.5 Op 27 september 2018 heeft de Bank het negatieve saldo op de betaalrekening opgeëist bij Consument. Per die datum heeft de Bank ook bijzonderheidscode 2 laten registreren bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

1.6 In een e-mail van 11 oktober 2018 heeft de Bank een voorstel aan Consument gedaan tot terugbetaling van het negatieve saldo (op dat moment € 2.058,82) in termijnen van € 100,-. Consument heeft in een e-mail van 12 oktober 2018 gereageerd dat hij bereid is het volledige bedrag terug te betalen, mits de Bank toezegt dat er geen negatieve registraties in het register van het BKR opgenomen worden. De Bank heeft vervolgens in een e-mail van 16 oktober 2018 het volgende geschreven:

"We are willing to re-integrate the debit facility, however we have one condition before we can arrange this. We would like to receive evidence that you were able to balance your bank account on the second of September.

Please send us - for example - a copy of your bank account balance at that date."

Naar aanleiding van een vraag van Consument over deze e-mail, heeft de Bank bevestigd dat zij in de tweede zin 2 augustus bedoelde, in plaats van 2 september. Op 22 oktober 2018 heeft Consument een bankafschrift van zijn Engelse betaalrekening aangeleverd bij de Bank. In een e-mail van 25 oktober 2018 heeft de Bank kenbaar gemaakt dat het krediet toch niet hersteld zou worden:

"We have received an e-mail from the loan department about your case with the Kwartaallimiet. Unfortunately their final verdict is that the Kwartaallimiet may not be restored.
With the balance of the second of August on your English account you would not have been able to get the ING account back in the positive on time as asked and told in the message about the Kwartaallimiet. Because of a miscommunication they are not allowed to restore without proof that the fault lies within the banks full responsibility."

1.7 Consument heeft dezelfde dag zijn ontevredenheid geuit over de e-mail van 25 oktober 2018, en aangedragen dat hij op 2 augustus 2018 een overeenkomst bereikt heeft met de Bank die de Bank ten onrechte niet nagekomen is. Verder heeft Consument in deze e-mail benadrukt dat een overboeking vanaf een Engelse bankrekening naar een Nederlandse bankrekening ongeveer twee tot drie dagen in beslag neemt, zodat Consument met een verlenging van een week na 2 augustus voldoende tijd had om zijn saldo bij de Bank uit de rode cijfers te krijgen. Hierop heeft de Bank in een e-mail van 30 oktober 2018 als volgt gereageerd:

"My colleague, [naam Bankmedewerker], was in the understanding that the due date was the 17th of August, instead of de 2nd, the day you also called. Therefore he made the appointment with you to pay before the 14th of August. He was not extending the due date as you explained to us.

On the 18th of July ING had send you a message to let you know when you needed to set your account positive for 24 hours on a full weekday, before the 3th of August. This message is a service message which ING is not obligated to send you. As a costumer you have to take care of your account and to look over the requirements of the products you are using. In this case, the product is the Kwartaallimiet.

The appointment which you've made with my colleague was based on a miscommunication. And because of that we wanted to give you the change to still restore the minus.

Therefore we asked you to show us proof, that you were able to restore the minus on the account before the 2nd of August. Like you were saying, a transfer from a foreign account can take up to 3 workdays.

That means, that you had to show us that you were able to make a transfer at least on the 27th of July to make sure the ING account was set positive before the end of the 1st of August. A workday counts from 00:00 untill 24hrs later.

The situation right now, is that you have a debt on the ING account and that there needs to be an agreement about paying this. Like another colleague told you, we can make a payment agreement. For example for € 100,00 each month. We would like to hear from you."

Op 31 oktober 2018 heeft Consument als volgt gereageerd:

"In relation to how you characterize [naam Bankmedewerker]'s understanding of the situation on August 2nd, you are simply and plainly wrong. I suggest that you get the recording of the phone call – I have already submitted requests for this to be furnished to me, yes this has not happened yet. However, in the interest of saving myself yet more annoyance and grief with ING, I am willing to convert the overdraft into a loan to be paid back. My conditions are as follows:
– ING will make no negative entries against me on the Dutch Credit Register
– There will be an additional interest added to the loan amount (in surplus to any interest already accrued on the overdraft debit amount)
– The repayment amount shall be a monthly average of 250 euros"

Consument heeft hierop geen antwoord ontvangen van de Bank.

1.8 De Bank heeft op 5 december 2018 haar vordering op Consument als voorlopig oninbaar afgeboekt en uit handen gegeven aan een incassobureau. Aan het BKR heeft de Bank bijzonderheidscode 3 doorgegeven.

1.9 Op enig moment is de betaalrekening van Consument bij de Bank beëindigd.

2. Het geschil: waar gaat deze procedure over?

De klacht van Consument

2.1 Volgens Consument is de Bank verschillende verplichtingen en afspraken niet nagekomen. Dit begon met het telefoongesprek op 2 augustus 2018, waarin Consument met de Bank-medewerker afgesproken heeft dat Consument uitstel kreeg voor het aanvullen van het saldo op zijn betaalrekening. De Bank is deze afspraak vervolgens niet nagekomen. Desondanks heeft Consument zich daarna bereid getoond om mee te werken aan de door de Bank op 16 oktober 2018 aangeboden oplossing: het krediet zou hersteld worden als Consument kon aantonen dat hij op 2 augustus 2018 zijn banksaldo kon aanvullen. Toen Consument dat aantoonde aan de hand van een rekeningafschrift, kwam de Bank ook deze toezegging niet na.

Als afleidingsmanoeuvre introduceerde de Bank een nieuwe eis: Consument moest aantonen dat hij op 27 juli 2018 voldoende saldo had. Dat was echter niet de afspraak.

2.2 In het geval dat Consument in de toekomst weer in Nederland komt wonen, wil hij niet dat hij belemmerd wordt in het afnemen van financiële producten door een BKR-registratie die veroorzaakt is door fouten van de Bank.

2.3 Volgens de Bank was de Bankmedewerker niet bevoegd om de datum te veranderen, omdat dit in strijd is met de voorwaarden van het krediet. In de voorwaarden is echter niet opgenomen dat de datum niet verschoven kan worden.

2.4 De Bank heeft niet voldaan aan haar verplichtingen uit hoofde van de AVG door geen gehoor te geven aan het inzageverzoek. Als de Bank het telefoongesprek en andere correspondentie verstrekt zou hebben uit hoofde van de AVG, zou Consument kunnen aantonen dat de bewijslast bij de Bank ligt.

2.5 De Bank heeft een bijzondere maatschappelijke positie en moet daarnaar handelen.

De vordering van Consument

2.6 Aanvankelijk heeft Consument de Bank verzocht het krediet te herstellen naar de toestand van 2 augustus 2018. Inmiddels is de betaalrekening van Consument bij de Bank echter beëindigd. Hij vordert nu dat de Bank het krediet afschrijft en dat Consument gecompenseerd wordt voor de tijd die hij aan het geschil heeft moeten besteden, de stress die het gedrag van de Bank opgeleverd heeft en het niet-naleven van de verplichtingen onder de AVG.

Het standpunt van de Bank

2.7 De Bank heeft ten eerste het volgende naar voren gebracht. Toen Consument op 2 augustus 2018 naar de Bank belde, dacht de Bankmedewerker dat de betaalrekening van Consument uiterlijk 14 augustus 2018 een positief saldo moest vertonen. Hij heeft daarom ten onrechte aan Consument gemeld dat het saldo pas op 14 augustus 2018 positief hoefde te zijn. De Bank heeft daar haar excuses voor aangeboden.

2.8 Uit het bankafschrift van de Engelse bankrekening van Consument blijkt dat hij op 2 augustus 2018 een bedrag ontvangen heeft, waarmee hij zijn betaalrekening bij de Bank uit de rode cijfers kon krijgen. Vóór 2 augustus 2018 was het saldo op zijn Engelse rekening niet toereikend om het debetsaldo op zijn betaalrekening in Nederland weg te werken. Een overboeking vanuit Engeland zou pas na twee à drie werkdagen op zijn betaalrekening bij de Bank bijgeschreven zijn. Als de Bankmedewerker Consument op 2 augustus 2018 juist geïnformeerd had, had Consument zijn verplichtingen dus niet kunnen nakomen.

Consument moest immers op 2 augustus 2018 de gehele dag een positief saldo hebben en daar was hij niet toe in staat, aangezien hij pas op 2 augustus 2018 voldoende saldo op zijn Engelse bankrekening had. Het krediet is dus terecht ingetrokken.

2.9 De Bank heeft overwogen of zij de betaalrekening en het Kwartaalkrediet uit coulance zou herstellen, aangezien Consument verkeerd geïnformeerd is. Het krediet bedroeg € 2.000,-, maar vóór augustus 2018 stond Consument geruime tijd meer dan € 2.000,- rood. Consument heeft destijds geen gehoor gegeven aan verzoeken om de debetstand te beperken. Op grond daarvan en op grond van het feit dat het krediet terecht ingetrokken is, is de Bank niet bereid de betaalrekening te heropenen en het krediet in ere te herstellen.

Het voorstel van de Bank

2.10 De Bank heeft in de procedure bij Kifid een voorstel met twee keuzemogelijkheden voorgelegd aan Consument. Als Consument het openstaande bedrag uiterlijk 30 september 2019 in één keer zou voldoen aan het incassobureau, zou de Bank de registraties bij BKR verwijderen. De incassokosten en debetrente (vanaf het moment dat de vordering is overgedragen aan het incassobureau) zouden dan komen te vervallen. Als alternatief bood de Bank aan dat Consument het openstaande bedrag in maandelijkse betalingen van € 100,- zou voldoen. In dat geval zou de Bank een bijzonderheidscode I (er is een aflossings- of schuldregeling getroffen, nadat de achterstandssituatie is ontstaan) laten registeren bij BKR.

2.11 Consument heeft hierop gereageerd met een tegenvoorstel: Consument betaalt het openstaande bedrag van het krediet in een periode van twaalf maanden, en de Bank registreert geen enkele code bij BKR. De Bank heeft dit tegenvoorstel niet geaccepteerd en nogmaals haar eerdere voorstel aangeboden, maar Consument heeft dat afgewezen.

3. Beoordeling

Het verloop van de procedure

3.1 De Commissie beslist op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop van 6 mei 2019 en 24 juni 2019;
- het verweerschrift van de Bank inclusief een voorstel en de aanvulling hierop van 16 oktober 2019;
- het tegenvoorstel van Consument en de reactie hierop van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de reactie van de Bank, waarin zij kenbaar maakt geen gebruik te maken van de gelegenheid voor het indienen van dupliek.

Deze stukken vormen voor de Commissie voldoende informatie om te kunnen beslissen op de vordering van Consument. Een mondelinge behandeling is daarom niet nodig. Aangezien Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies, is de uitspraak niet-bindend.

Is er een geldige afspraak gemaakt?

3.2 Aan dit geschil ligt ten grondslag dat overeenkomsten, zoals de afspraak dat Consument uitstel krijgt voor het voldoen aan zijn betalingsverplichtingen, tot stand komen door een aanbod en de aanvaarding van dat aanbod (artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, hierna BW). Het doen van een aanbod is een rechtshandeling en daarvoor is op grond van artikel 3:33 BW een op die rechtshandeling gerichte wil vereist. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bankmedewerker in het gesprek van 2 augustus 2018 niet juist gereageerd heeft op de vraag van Consument, omdat hij in de veronderstelling was dat de uiterste betaaldatum oorspronkelijk 14 augustus 2018 was en niet 2 augustus 2018. De Bank stelt dus in feite dat het verlenen van uitstel niet overeenstemde met de wil van de Bank.

3.3 In artikel 3:35 BW is echter het volgende bepaald:

"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."

Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de door de medewerker gedane mededeling dat Consument uiterlijk 14 augustus 2018 positief moest staan, ook indien die mededeling een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat dit voorstel de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing of dat er andere omstandigheden waren waardoor de Bank niet gebonden is, hoeft de Bank het onjuiste aanbod niet gestand te doen. Of Consument dit vertrouwen mocht hebben, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

3.4 De Bank erkent dat de medewerker zich in het telefoongesprek vergist heeft. Er zijn geen omstandigheden gebleken op basis waarvan Consument moest beseffen dat er sprake was van een vergissing door de Bankmedewerker. De Bank heeft alleen aangedragen dat een verlenging zoals toegezegd was niet mogelijk was. Dit is echter een omstandigheid die niet aan Consument tegengeworpen kan worden, omdat niet aan hem kenbaar gemaakt is dat er geen afspraken gemaakt kunnen worden die afwijken van de voorwaarden van het krediet. De conclusie luidt dan ook dat een geldige en de Bank bindende afspraak gemaakt is in het telefoongesprek van 2 augustus 2018.

De gevolgen voor het krediet

3.5 Aangezien er, in afwijking van de voorwaarden van het krediet, tussen partijen een afspraak gemaakt is op 2 augustus 2018, moet de Bank deze afspraak nakomen. Dit zou inhouden dat Consument pas op 14 augustus 2018 een positief saldo hoefde te hebben op zijn betaalrekening. Daar was hij overigens toe in staat, zo blijkt uit het bankafschrift van de Engelse betaalrekening. De Bank is echter al vóór 14 augustus 2018 maatregelen gaan treffen ten aanzien van het krediet. Deze maatregelen (de blokkade van het krediet, het krediet opeisen, de vordering uit handen geven aan een incassobureau en het doorgeven van coderingen aan het BKR) hebben daarom ten onrechte plaatsgevonden.

3.6 Consument vordert dat het krediet afgeschreven wordt, wat zou inhouden dat de Bank het openstaande bedrag kwijtscheldt. Daar is echter geen grond voor. Consument is immers op 2 augustus 2018 alleen overeengekomen dat hij ervoor zou zorgen dat de betaalrekening op een later moment een positief saldo zou vertonen. Hij is *niet* overeengekomen dat de Bank de roodstand kwijt zou schelden.

3.7 Consument heeft tijdens de procedure aangeboden het openstaande saldo in twaalf maandelijkse termijnen terug te betalen, waarbij de Bank eventuele BKR-registraties verwijdert en geen nieuwe BKR-registraties plaatst. Gelet op de omstandigheden van het geval, is de Commissie van oordeel dat dit een passende uitkomst van dit geschilpunt is. Daarbij merkt zij wel op dat de afspraak om geen BKR-registraties te plaatsen alleen geldt als Consument deze betalingsregeling nakomt. De incassokosten en debetrente die na de 2 augustus 2018 zijn opgebouwd, is Consument niet verschuldigd.

Heeft Consument recht op schadevergoeding?

3.8 Consument heeft schadevergoeding gevorderd vanwege het niet-naleven van de AVG door de Bank. Consument stelt dat de Bank in strijd met de AVG heeft gehandeld door niet te reageren op zijn inzageverzoek (zie overweging 1.4).

3.9 Op grond van artikel 15 AVG hebben natuurlijke personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden, recht op inzage in de persoonsgegevens die verwerkt worden. De Commissie komt echter niet toe aan een oordeel over de vraag of de Bank de AVG overtreden heeft door niet op het inzageverzoek te reageren. Zoals in overweging 3.2 tot en met 3.7 is overwogen, is de Commissie van oordeel dat de Bank de maatregelen ten aanzien van het krediet, inclusief het besluit om incassokosten en debetrente in rekening te brengen, dient ongedaan te maken. Consument heeft echter niet gesteld dat hij meer of andere schade geleden heeft als gevolg van een eventuele inbreuk op de AVG. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

3.10 Daarnaast heeft Consument schadevergoeding gevorderd voor de tijd die hij aan dit geschil besteed heeft, en de stress die het geschil veroorzaakt heeft. De Commissie wil aannemen dat Consument stress ervaren heeft als gevolg van dit geschil met de Bank. Het is echter niet gesteld en ook niet gebleken dat hij daarvan voor vergoeding in aanmerking komende schade ondervonden heeft. Verder geldt naar vast oordeel van de Commissie dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen (zie eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118). Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen. Ook deze twee laatste onderdelen van de vordering worden daarom niet toegewezen.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank uitvoering geeft aan de volgende regeling: Consument wordt door de Bank in de gelegenheid gesteld om het openstaande krediet terug te betalen in twaalf opeenvolgende maandelijkse termijnen, te beginnen op de eerste dag van de volgende maand na deze uitspraak.
De incassokosten en debetrente die na 14 augustus 2018 zijn opgebouwd, worden niet in rekening gebracht.
De geplaatste BKR-noteringen worden verwijderd.
Indien Consument zich stipt houdt aan afbetaling in twaalf maandelijkse termijnen, zal de Bank geen nieuwe BKR-notering plaatsen.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

De Commissie heeft deze beslissing genomen met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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