Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-915
(J. van der Groen, voorzitter en mr. R. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Niet-behandelbaar

Samenvatting

De klacht van Consument gaat over de in 2015 door de Bank doorgevoerde blokkade op zijn krediet. De Bank doet een geslaagd beroep op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek. De Commissie overweegt dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd bij de Bank nadat de blokkade is doorgevoerd. De klacht is daarom niet behandelbaar.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument en zijn partner hebben op 9 december 2014 een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten bij de Bank. De maximale kredietsom was € 15.000,-.

2.2 Na een telefoongesprek tussen Consument en de Bank op 25 juni 2015 wordt het krediet door de Bank geblokkeerd.

2.3 Eind 2019 nam Consument contact op met de Bank om het krediet te deblokkeren. De Bank kwam niet aan dit verzoek tegemoet.

De klacht en vordering

2.4 Consument klaagt over het blokkeren van het krediet in juni 2015. De Bank heeft niet gehandeld volgens de voorwaarden, zo stelt Consument. Ten eerste is het krediet geblokkeerd, zonder dat Consument schriftelijk én van tevoren of uiterlijk onmiddellijk na het doorvoeren van de blokkade is geïnformeerd over de reden van die blokkade. Ten tweede was er toen geen sprake van een objectieve grond om tot blokkade over te gaan. De kredietblokkade in 2015 is daardoor nietig. Consument maakt met terugwerkende kracht aanspraak op het opnemen van het krediet tot het kredietmaximum van € 15.000,-.

2.5 De vordering van Consument is dat de Bank het krediet deblokkeert tot € 15.000,-. Daarnaast vordert hij een schade van € 6.058,-. Dit bedrag is het verschil tussen het (ten tijde van het indienen van de klacht) openstaande saldo van € 8.942.- en het krediet-maximum van € 15.000,-.

Het verweer

2.6 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Het onderwerp van deze klachtprocedure is de blokkade van het krediet door de Bank in juni 2015. Tijdens een telefoongesprek tussen partijen in juni 2015 kwam onder meer een wijziging in de arbeidssituatie van Consument aan de orde. Volgens Consument is besproken dat hij zelfstandig ondernemer was geworden, terwijl de Bank aangeeft dat Consument tijdens dat gesprek kenbaar heeft gemaakt werkloos te zijn. De Bank heeft het krediet geblokkeerd.

3.2 Consument vraagt zich af of de Bank deze blokkade in 2015 kon doorvoeren. Aan de beantwoording van die vraag komt de Commissie niet toe. De reden daarvoor is dat het beroep van de Bank op de klachtplicht slaagt. Dat beroep dient (als meest verstrekkend verweer) als eerste door de Commissie te worden behandeld. De Commissie licht hieronder de klachtplicht toe, hoe zij tot de conclusie komt dat het beroep op de klacht-plicht slaagt en wat dat betekent voor de klacht van Consument.

Beroep op de klachtplicht

3.3 De Bank beroept zich op de klachtplicht uit artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). Zij geeft aan dat het krediet op 25 juni 2015 is geblokkeerd en Consument pas op 17 januari 2020 over die blokkade heeft geklaagd. Dat is volgens de Bank te laat.

3.4 Artikel 6:89 BW bepaalt dat Consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij het gebrek in de prestatie (hier het blokkeren van het krediet) heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Daarbij is ook van belang of de Bank nadeel lijdt door het late tijdstip waarop Consument heeft geklaagd (zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010: BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600).

3.5 Verder dient in dit verband rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser (Consument) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren zoals in artikel 6:89 BW vermeld – te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar (de Bank) is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend (zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600).

3.6 Consument heeft niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de Bank geprotesteerd. Vaststaat dat het krediet op 25 juni 2015 is geblokkeerd. Consument was toen van die blokkade op de hoogte. Als Consument zich niet kon vinden in die blokkade en toegang wilde behouden tot het gehele krediet, had Consument daarover op dat moment bij de Bank moeten protesteren. Consument en de Bank hadden over de blokkade kunnen praten en wellicht tot een voor beide partijen gewenst resultaat kunnen komen. Als zij onderling niet tot een oplossing konden komen, hadden zij hun geschil kunnen voorleggen aan dit klachteninstituut of de overheidsrechter. Consument heeft pas in 2020 over de blokkade van het krediet geklaagd. Dat is bijna vijf jaar nadat de blokkade is gevestigd. Die periode is dermate lang dat niet kan worden gesproken van een bekwame tijd als bedoeld in artikel 6:89 BW.

3.7 Bij dat oordeel neemt de Commissie mee dat de Bank door het geruime tijdsverloop is geschaad in haar bewijspositie. De Bank kan niet meer reconstrueren wat op 25 juni 2015 precies telefonisch tussen partijen is besproken. De inhoud van dat gesprek had opheldering kunnen bieden over de redenen van het blokkeren van het krediet en de juistheid van die blokkade.

Conclusie

3.8 Door het geslaagde beroep op schending van de klachtplicht uit artikel 6:89 BW, kan de klacht niet verder worden behandeld. De Commissie komt niet toe aan de verdere inhoudelijke behandeling van de klacht.

4. De beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.