Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0655
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt over het beëindigen van zijn betaalrekening door de bank. De consument had een creditcard met een limiet, waarbij de openstaande schuld aan het begin van de maand wordt afgeschreven van de betaalrekening. Door echter zijn (terug-)betalingsverplichting niet na te komen, ondanks herhaalde verzoeken van de bank daartoe, heeft de bank zijn betaalrekening mogen blokkeren en vervolgens beëindigen. Het is de commissie in dit geval niet gebleken of aannemelijk geworden dat de bank onzorgvuldig of onrechtmatig jegens de consument heeft gehandeld.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; en 4) de repliek van de consument.

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 had een betaalrekening bij de bank. Daarop zijn van toepassing de 'Voorwaarden betaalrekening'.

2.2 Op 4 oktober 2020 heeft de consument een creditcard bij de bank aangevraagd met een bestedingslimiet van € 3.000,00 en met gespreid terugbetalen van debetsaldi.

Dit verzoek is op 5 oktober 2020 afgewezen. Op 27 oktober 2020 heeft de consument een nieuwe aanvraag voor een creditcard gedaan, dit keer zonder het verzoek tot gespreid betalen van debet saldi . Deze aanvraag is door de bank wel gehonoreerd. In het bevestigingsbericht van 27 oktober 2020 stond onder andere het volgende:
"(...)
Overeenkomst en kosten
Dit bericht is uw overeenkomst voor het gebruik van uw Platinumcard. Hierop zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard van toepassing.
U heeft een bestedingslimiet van € 3.000,00.
U heeft gekozen om uw betalingen in één keer terug te betalen. Dit betekent dat u geen rente hoeft te betalen over uw uitgaven. Ook wordt uw Platinumcard niet geregistreerd bij BKR.
Het openstaande bedrag wordt aan het begin van de maand afgeschreven van uw Betaalrekening. Is uw saldo op uw Betaalrekening onvoldoende op het moment van afschrijven? Dan komt u rood te staan.
(...)"

2.3 Op de creditcard zijn van toepassing de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard'. In deze voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:
"Bestedingen
• Elke maand schrijven wij het volledige openstaande bedrag af van uw Betaalrekening(...)
• Er moet voldoende saldo op uw Betaalrekening staan.
• Wij schrijven het openstaande bedrag altijd af, ook als u onvoldoende saldo op uw Betaalrekening heeft.(...)"

2.4 Door de consument gedane uitgaven met zijn creditcard zijn door de bank van zijn betaalrekening afgeschreven, waardoor de betaalrekening debet is komen te staan. De bank heeft de consument meerdere malen verzocht het negatieve saldo van zijn betaalrekening aan te zuiveren. Op 11 en 16 januari 2021 is er telefonisch contact tussen de consument en de bank geweest, maar dat heeft niet geleid tot een (terugbetalings-)regeling.

2.5 Op 10 februari 2021 is door de bank het tekort opgeëist, waarbij in het bericht onder andere het volgende was opgenomen:
"U staat al enige tijd zonder toestemming rood op uw betaalrekening (...). Wij hebben u een aantal keren gevraagd om dit tekort aan te vullen, maar dit is niet gebeurd. U staat nu € 411,79 rood.
Opeising tekort
Wij stellen u nu in gebreke (conform artikel 6:82 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek), en eisen de volledige vordering in één keer op.
U moet daarom het tekort binnen 10 werkdagen na ontvangst van dit bericht aanvullen (inclusief kosten en rente).
(...)

Gevolgen bij niet aanvullen tekort
Als u het tekort niet binnen 10 werkdagen aanvult, bent u in verzuim.
Wij nemen dan afscheid van u als klant en beëindigen uw Betaalrekening.
U blijft het tekort wel aan ons verschuldigd.
Wij schakelen een incassobureau in om de vordering die wij op u hebben, te innen. De kosten hiervan komen voor uw rekening.
Wij geven alle relevante informatie over het tekort door aan het incassobureau.
(...)"

2.6 Bij brief van 11 februari 2021 heeft de bank aan de consument het volgende bericht:
"(...)
U heeft een ongeoorloofd tekort op uw Betaalrekening [betaalrekening]. Wij hebben u eerder gevraagd om dit tekort aan te vullen, maar dit is nog niet gebeurd. U staat nu € 411,79 rood.
Wanneer melden wij bij het BKR?
ING is verplicht om betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren te registreren bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Een negatieve registratie bij het BKR blijft na het aanvullen van het tekort nog vijf jaar bestaan. Deze registratie kan invloed hebben op bestaande en nieuwe financieringen.
Voorkomen melding bij BKR
U kunt de melding bij het BKR voorkomen door uw saldotekort binnen twee weken na ontvangst van deze brief volledig te betalen.
(...)"

2.7 De bank heeft haar vordering op 9 maart 2021 overgedragen aan een incassobureau.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de bank zijn betaalrekening heeft beëindigd. Volgens de consument is dat gedaan zonder reden. Het overschrijven van de schuld van de creditcard naar de betaalrekening, beschouwt de consument als een gedwongen aflossing van de lening. De bank heeft ongerechtvaardigd zijn creditcard beëindigd. De consument vordert van de bank een bedrag van € 2.000,-.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank hanteert het beleid dat in geval van ongeoorloofde debetstand op een betaalrekening, de mogelijkheid om krediet op te nemen opgeschort kan worden totdat de consument aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit doet de bank om ervoor te zorgen dat klanten niet verder in de financiële problemen komen. Als sprake is van ongeoorloofde debetstand dan verzoekt de bank de klant om contact op te nemen zodat tot een passende oplossing kan worden gekomen.

2.10 De consument wil echter geen regeling treffen. De bank is van mening dat het blokkeren van de creditcard en het beëindigen van de betaalrekening aan het handelen van de consument is te wijten. Overeengekomen is het gebruik van de creditcard zonder gespreid betalen en als de consument zonder toestemming van de bank debet staat, hij dat meteen het debetsaldo moet aanzuiveren (artikel 40 Voorwaarden betaalrekening). De bank mag de betaalrekening of het betaalinstrument blokkeren als het risico bestaat dat de cliënt niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen (artikel 42 Voorwaarden betaalrekening). Uit artikel 43 Voorwaarden betaalrekening volgt dat de bank de overeenkomst met de consument kan opzeggen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

3.2 Vaststaat dat de consument bij de bank een creditcard heeft verkregen met een bestedingslimiet van € 3.000,00 en zonder de mogelijkheid van 'gespreid betalen'. Uit de voorwaarden die van toepassing zijn volgt dat de bank in dat geval elke maand het volledige openstaande bedrag afschrijft ten laste van de betaalrekening van de consument (zie onder 2.3). Zoals ook in het onderhavige geval is gebeurd. De bank heeft de consument vervolgens meerdere malen verzocht tot terugbetaling van het openstaande bedrag. De consument heeft niet betwist dat de bank de verschillende verzoeken tot terugbetaling of tot het treffen van een regeling heeft gedaan. In de brief van 11 februari 2021 heeft de bank ook nog de mogelijkheid geboden om binnen twee weken het saldotekort volledig te betalen waardoor bovendien een melding bij het BKR zou worden voorkomen.

3.3 Gelet op de in dit geval vaststaande feiten, is het de commissie niet gebleken of aannemelijk geworden dat de bank onzorgvuldig of onrechtmatig jegens de consument heeft gehandeld.

De consument is door de bank geïnformeerd dat zijn betaalrekening beëindigd zou worden als hij het tekort op zijn rekening niet zou opheffen. De consument heeft meerdere verzoeken gehad het tekort op te heffen of om een (terugbetalings-)regeling met de bank te treffen, maar is daar niet op ingegaan.

3.4 Zoals door de bank is toegelicht staat in de toepasselijke voorwaarden dat de bank een betaalrekening of een betaalinstrument mag blokkeren als het risico bestaat dat een cliënt niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen en dat de bank ook de met haar client gesloten rekening-courant overeenkomst kan opzeggen.

Anders dan de consument heeft gesteld is er geen sprake geweest van een gedwongen aflossing van een lening, maar van een (terug-)betalingsverplichting die volgt uit de tussen de bank en de consument tot stand gekomen overeenkomst.

3.5 De conclusie is dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.