Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-881
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument wegens fraude opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze registers. Daarnaast vordert Consument een verklaring voor recht dat zij een saldotekort van € 1.008,08 niet aan de Bank hoeft te betalen. Als argument hiervoor heeft Consument aangevoerd dat de Bank haar heeft overgekrediteerd. Ter zitting heeft Consument haar vordering ter zake van de verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet langer gehandhaafd. Naar het oordeel van de Commissie is niet komen vast te staan dat de Bank Consument heeft overgekrediteerd. De Bank had haar een krediet van € 1.000,- verstrekt. De Bank heeft voorafgaand aan de kredietverstrekking vastgesteld dat de betaalrekening van Consument maandelijks een 'voeding' van minimaal € 250,- had. Daarnaast is de Bank voorafgaand aan de kredietverstrekking aan de hand van informatie van het BKR gebleken dat Consument geen andere kredieten op haar naam had staan. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 19 november en 10 december 2019;
- het verweerschrift van de Bank.

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank. Aan de Betaalrekening was een betaalpas (hierna: de Betaalpas) met bijbehorende pincode gekoppeld.

2.2 Eind 2018 of begin 2019 heeft Consument op *Snapchat* een onbekende derde (hierna: de Derde) aan haar account toegevoegd.

2.3 Op 18 februari 2019 kreeg Consument via Snapchat een bericht van de Derde met de vraag of zij snel geld zou willen verdienen. Vervolgens heeft Consument aan de Derde een foto van de Betaalpas verstrekt. Ook heeft Consument aan de Derde haar namen, haar code voor mobiel bankieren en haar gebruikersnaam en wachtwoord voor internet bankieren met de Betaalrekening verstrekt.

2.4 Op 19 februari 2019 heeft Consument aan de Derde een foto van de voor- en achterkant van haar identiteitsbewijs verstrekt.

2.5 Op 19 februari 2019 is voor de Betaalrekening een aanvraag ingediend voor *ING Rood Staan* tot € 1.000,- (hierna: de Kredietaanvraag). De Bank heeft de Kredietaanvraag goedgekeurd.

2.6 Op 19 februari 2019 is op de Betaalrekening een bedrag van € 2.850,- bijgeschreven (hierna: de Overboeking).

2.7 Op 1 maart 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

> *"(…) Uw Betaalrekening met rekeningnummer [nummer Betaalrekening] is naar voren gekomen in een onderzoek naar oplichting. Op 19 februari 2019 is er een bedrag van 2850,00 op uw rekening bijgeschreven. De benadeelde rekeninghouder heeft door misleiding deze opdracht tot overboeking gedaan. De benadeelde partij heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. ING is daarom voornemens om de relatie met u te beëindigen op grond van geschaad vertrouwen.*
>
> ***Blokkade Betaalrekening(en) en registratie persoonsgegevens Intern Verwijzingsregister***
> *Uw Betaalrekening(en) zijn inmiddels geblokkeerd en ook eventueel bijbehorende producten kunt u niet meer gebruiken. Daarnaast registreren wij uw gegevens in het Interne Verwijzingsregister voor een periode van 8 jaar. Hierin staan gegevens van personen die hebben gefraudeerd of op een andere manier een risico vormen voor ING (…)"*

2.8 Op 5 maart 2019 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van identiteitsfraude.

2.9 Op 6 maart 2019 heeft Consument aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Naar aanleiding van uw brief dd 01-03-2019, wil ik u via dit schrijve mededelen dat ik het niet eens ben met de inhoud van uw brief.

Mijn rekening is op slinkse wijze in beheer gekomen van een oplichter (identiteit fraude)
hij/zij heeft toen allerlei handelingen verricht buiten mijn weten om.
Betalingen gedaan aan voor mij onbekende personen, telefoons gekocht/ betaald, een betaalverzoek gedaan enz.
Daarvan heb ik aangifte gedaan bij de politie. (…)

Ook heeft deze persoon rood staan aangevraagd bij u.
Daar heb ik geen toestemming voor gegeven, want ik krijg geen inkomen op die rekening (…)"

2.10 Op 10 mei 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Met uw schrijven wijst u ons op het feit dat de aangevraagde betaallimiet ad € 1.000,- tegen de voorwaarden in is geaccepteerd en hierdoor de rekening onterecht ongeoorloofd negatief is komen te staan. Op grond van het acceptatiebeleid hebben wij gecontroleerd of de betaallimiet terecht of onterecht tot stand is gekomen. (…) Vastgesteld is dat u voor acceptatie heeft voldaan aan alle voorwaarden. (…)

Uw saldotekort
De Betaalrekening die u bij de ING aanhoudt heeft een negatief saldo ad € 1.008,08. Wij sommeren u het bedrag waarmee u ongeoorloofd rood staat binnen 14 dagen over te maken op uw Betaalrekening. Als dit niet tijdig lukt dragen wij uw saldotekort over aan een incassobureau. (…)"

2.11 Op 29 mei 2019 heeft Consument aan de Bank een brief geschreven. Hierin maakt Consument bezwaar tegen de hiervoor weergegeven maatregelen van de Bank jegens Consument.

2.12 Op 19 augustus 2019 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat – kort samengevat – dat de Bank geen aanleiding ziet de eerder aangekondigde maatregelen jegens Consument ongedaan te maken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar persoonsgegevens verwijdert uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daarnaast vordert Consument een verklaring voor recht dat zij het negatieve saldo van € 1.008,08 op de Betaalrekening niet aan de Bank hoeft te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registraties van de persoonsgegevens van Consument in de hiervoor genoemde registers zijn onterecht. Daarnaast is de Bank tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument (overkreditering) en heeft de Bank de Kredietaanvraag ten onrechte goedgekeurd. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte is de Bank ervan uitgegaan dat Consument betrokken is bij de beweerdelijke fraude. Consument is zélf slachtoffer geworden van (identiteits)fraude. De Derde heeft zonder dat Consument dat wist allerlei betalingen vanaf de Betaalrekening verricht. Daarvan heeft Consument aangifte gedaan bij de politie. Consument heeft geen idee wie de Derde is.

- De Bank had de Kredietaanvraag nooit mogen goedkeuren. Er is sprake van overkreditering, omdat de Bank zich niet heeft gehouden aan de toepasselijke normen voor kredietverlening. Eén van die normen is dat er maandelijks € 250,- op de Betaalrekening moet worden bijgeschreven. Dat was niet het geval, want de studiefinanciering van Consument wordt rechtstreeks overgemaakt naar de betaalrekening van haar pleegmoeder. De zorgtoeslag die Consument maandelijks op de Betaalrekening ontvangt, gebruikt zij om de kosten van haar zorgverzekering te betalen. Consument heeft wel af en toe een baantje, maar dat levert maandelijks geen vaste bijschrijving van € 250,- op.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Nadat de Bank ter zitting had toegelicht dat de persoonsgegevens van Consument na het verstrijken van de registratieduur van acht jaren automatisch uit de Gebeurtenissen-administratie en het IVR zullen verdwijnen, heeft Consument haar vordering ter zake van de verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze interne waarschuwingssystemen van de Bank niet langer gehandhaafd. Dit betekent dat de Commissie op dit deel van de klacht niet meer hoeft te beslissen en een beoordeling ervan dus ook achterwege laat.

Juridisch kader voor overkreditering

4.2 Vervolgens komt de Commissie toe aan de beoordeling van de – wel gehandhaafde – klacht dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Niet ter discussie staat dat Consument in principe aansprakelijk is voor het debetsaldo op de Betaalrekening. Het gaat om de vraag of er sprake was van overkreditering. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten. De Commissie stelt hierbij voorop dat algemeen wordt aangenomen dat op banken een zorgplicht rust die meebrengt dat zij dienen te waken tegen overkreditering. De omvang van deze verplichting hangt af van de verleende financiële dienst en de omstandigheden van het geval. Bij de beoordeling van de vraag of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden kan mede van belang zijn of de Bank zich heeft gehouden aan geldende regelgeving met betrekking tot over-kreditering. De Commissie zal daarom eerst beoordelen of de Bank zich aan de relevante regelgeving heeft gehouden.

4.3 In artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) is bepaald dat op de geldverstrekker de verplichting rust om overkreditering te voorkomen. Artikel 113 lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) is gebaseerd op het derde lid van dat artikel. Volgens artikel 113 lid 1 van het BGfo gaat een aanbieder van krediet met een consument geen overeenkomst inzake krediet aan waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 1.000,- bedraagt, indien hij niet beschikt over voldoende informatie aangaande de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van over-kreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. Verder is de *Gedragscode Consumptief Krediet* (hierna: GCK), vastgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en in werking getreden op 1 april 2012, van toepassing. Volgens artikel 2 van de GCK is het doel van de GCK te bevorderen dat de banken op een verantwoorde wijze krediet verlenen aan consumenten, mede ter voorkoming van over-kreditering. De reikwijdte van de GCK is volgens artikel 3 van de GCK beperkt tot kredieten hoger dan € 1.000,- en lager dan € 75.000,-.

Was er sprake van overkreditering?

4.4 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en dat het goedkeuren van de Kredietaanvraag geen overkreditering van Consument betrof. De Bank heeft in dit verband toegelicht dat de Kredietaanvraag een roodstandfaciliteit was waarvan het totale kredietbedrag niet meer dan € 1.000,- bedroeg en dat een dergelijke verstrekking buiten de reikwijdte van de GCK valt. Volgens de Bank volgt uit artikel 113 van het BGfo dat zij voor een dergelijke verstrekking niet vooraf de financiële positie van Consument hoefde te beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was. De Bank heeft verder toegelicht dat zij volgens de op haar rustende zorgplicht wél heeft beoordeeld of de Kredietaanvraag *passend* was voor Consument. De Bank heeft dat gedaan door te beoordelen of de 'voeding' op de Betaalrekening maandelijks minimaal € 250,- was en door op de voet van artikel 114 van het BGfo bij het Bureau Krediet Registratie te informeren naar reeds aan Consument verleende kredieten. Volgens de Bank had Consument geen andere kredietverplichtingen en was de voeding op de Betaalrekening minimaal € 250,- per maand. Daartegenover heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat de goedkeuring van de Kredietaanvraag niet verantwoord was en dat er sprake was van overkreditering. Consument heeft aangevoerd dat de zorgtoeslag die zij maandelijks ontving, gebruikt werd om de kosten van haar zorgverzekering te betalen. Verder heeft Consument betoogd dat zij wel af en toe een baantje heeft, maar dat dat maandelijks geen vaste bijschrijving van € 250,- oplevert. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat uit artikel 113 van het BGfo volgt dat zij voor de onderhavige kredietverstrekking niet vooraf de financiële positie van Consument hoefde te beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was. De Kredietaanvraag betrof immers een krediet tot € 1.000,-. Daarnaast volgt uit de bankafschriften op naam van Consument, die de Bank bij haar verweerschrift in het geding heeft gebracht, dat Consument in de drie maanden voorafgaand aan de Kredietaanvraag maandelijks minimaal € 250,- op de Betaalrekening ontving. In november 2018 ontving Consument een salaris van € 101,91 van Jumbo Supermarkten B.V. In december 2018 en januari 2019 was dat € 333,92 respectievelijk € 243,36. Dat is gemiddeld € 225,40 per maand. Verder heeft Consument betoogd dat haar studiefinanciering weliswaar op de betaalrekening van haar pleegmoeder wordt overgemaakt, maar dat zij € 50,- 'weekgeld' op de Betaalrekening ontvangt. De Commissie constateert mede aan de hand van voornoemde bankafschriften dat Consument in de drie maanden voorafgaand aan de Kredietaanvraag inderdaad minimaal € 250,- op de Betaalrekening ontving. De stelling dat er sprake was van overkreditering doordat de Bank de Kredietaanvraag heeft goedgekeurd, is daarmee onhoudbaar. Niet is komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument door de Kredietaanvraag goed te keuren. Het standpunt van Consument dat zij haar zorgtoeslag gebruikt om de kosten vaan haar zorgverzekering te betalen en de andere feiten en omstandigheden die Consument heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument (overkreditering). De Commissie zal daarom geen verklaring voor recht geven dat Consument het negatieve saldo van € 1.008,08 op de Betaalrekening niet aan de Bank hoeft te betalen en de vordering van Consument afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.