Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0470
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument houdt een doorlopend krediet aan bij de bank. De bank heeft een tussentijdse check willen uitvoeren en heeft daartoe bij de consument informatie opgevraagd, waaronder inkomensgegevens. De consument heeft hier niet aan mee willen werken waarna de bank de opnameruimte van het krediet heeft geblokkeerd. De consument stelt dat het krediet door deze blokkade niet meer de kenmerken heeft van een doorlopend krediet maar van een persoonlijke lening. De consument heeft de handelwijze van de bank ter discussie gesteld en hij vordert dat de bank hem een lagere kredietrente in rekening brengt als gevolg van het blokkeren van de opnameruimte. De commissie heeft geoordeeld dat de bank voor de tussentijdse check inzicht mocht vragen in de financiële situatie van de consument. Met het blokkeren van de opnamelimiet is de overeenkomst niet gewijzigd. De bank kan daarom niet worden gehouden de kredietrente aan te passen. De vordering is afgewezen.

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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 maart 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting en namens de bank nam mr. [naam 1], bedrijfsjurist deel.

1.3 Partijen 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 heeft in oktober 2015 een doorlopend krediet bij de bank afgesloten met een kredietlimiet van € 40.000,- tegen een variabele rente van effectief 6,7% per jaar. Op het krediet zijn de Voorwaarden Voordeelkrediet, geldend vanaf 1 augustus 2013 van toepassing (hierna: de voorwaarden).

In de voorwaarden staat het volgende opgenomen:

Opnemen en aflossen
(…)
• Wij mogen een opname weigeren of uw opnameruimte blokkeren, bijvoorbeeld bij een betalingsachterstand of scheiding. Als dit gebeurt, dan vertellen we u waarom;
(…)
Wijzigen
(…)
• Wij mogen het afgesproken kredietbedrag aanpassen als uw financiële situatie daar aanleiding toe geeft. Verandert uw financiële situatie of bestedingsdoel? Dan moet u dat aan ons doorgeven;
(…)
Beëindigen
(…)
• 'Wij mogen het contract altijd beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden. Bijvoorbeeld als u uw krediet volledig heeft afgelost en dit langer dan 1,5 jaar niet heeft gebruikt;
(…)

2.2 Op 22 oktober 2018 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat:

'U heeft bij ons een Voordeelkrediet met contractnummer [nummer]. U heeft dit krediet al langer dan 18 maanden niet gebruikt. Daarom stellen we voor om het Voordeelkrediet per 16 januari 2019 te beëindigen. In deze brief leest u waarom en wat dit voor u betekent.

Niet meer actueel
Het is een tijd geleden dat u uw krediet heeft geopend. We weten niet of dit product nog bij uw financiële situatie past. Uit voorzorg en volgens de voorwaarden gaan we uw krediet daarom beëindigen. Overigens melden we hierna uw krediet af bij het Bureau krediet Registratie. Hiervan ontvangt u dan een bevestiging.'

2.3 De consument heeft vervolgens op 23 en 24 oktober 2018 opnames uit het doorlopend krediet gedaan. En nog eens in november en december 2018.

2.4 Op 9 januari 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat:

'Op 12 oktober 2015 heeft u een Doorlopend Krediet afgesloten. Staat u er weleens bij stil of uw Doorlopend Krediet nog bij u past? Uw persoonlijke en uw financiële situatie kunnen in de loop der jaren tenslotte veranderen. Daarom is het nu tijd voor een tussentijdse check. Dan kunnen we samen kijken of het nodig is om uw krediet aan te passen.'

In de brief heeft de bank een informatieverzoek opgenomen en de consument verzocht voor 6 februari 2020 stukken in te sturen. De bank heeft informatie opgevraagd over onder meer de inkomenssituatie van de consument, namelijk zijn pensioenoverzicht, een kopie van zijn laatste salarisstrook, de woonlasten, eventuele alimentatieverplichtingen en of er andere leningen zijn.

2.5 De consument heeft na een herinneringsbrief van de bank van 6 februari 2020, op 14 februari 2020 per e-mail gereageerd. In zijn bericht geeft hij aan dat hij het informatieverzoek van de bank erg verstrekkend vindt en geen behoefte heeft aan het bespreken van zijn financiële situatie. Zijn wens is dat het krediet wordt voortgezet.

2.6 Op 15 maart 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij de opgevraagde informatie niet heeft ontvangen en zij de opnameruimte van het doorlopend krediet van de consument heeft geblokkeerd.

2.7 De consument heeft zich bij de bank beklaagd over de blokkade van zijn opnameruimte en vragen gesteld over de grondslag voor het opvragen van de financiële gegevens. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument heeft zich beklaagd over het tussentijdse informatieverzoek van de bank en de blokkade van de opnameruimte van zijn doorlopend krediet. Hij heeft aangevoerd dat hij het informatieverzoek van de bank zeer verstrekkend vindt, met name de vraag naar zijn pensioen. Hij heeft desgevraagd geen opheldering van de bank gehad of hij wettelijk verplicht is om aan dit informatieverzoek van de bank te voldoen.

2.9 Tevens stelt hij dat door de blokkade het doorlopend krediet het karakter van een persoonlijke lening heeft gekregen waarvoor een lager rentetarief geldt. De consument vordert dat de bank het rentetarief met terugwerkende kracht daarop aanpast.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument heeft de commissie gevraagd een oordeel te geven over de handelwijze van de bank met betrekking tot het blokkeren van de opnameruimte van zijn doorlopend krediet. Hij heeft gevorderd dat de bank de in rekening gebrachte rente voor zijn krediet aanpast en hem een vergoeding betaalt. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 Naar het oordeel van de commissie was de bank gerechtigd om de opnameblokkade in te stellen. Zij overweegt daartoe als volgt. Als kredietaanbieder heeft de bank een zorgplicht, onder meer ter voorkoming van overkreditering van de consument. De commissie volgt de stelling van de bank dat deze zorgplicht niet alleen geldt voorafgaand aan het sluiten van een doorlopend krediet maar ook gedurende de looptijd[1], Deze zorgplicht is verder uitgewerkt in de *Gedragscode Consumptief Krediet* en de *Beleidsmaatregelen voor doorlopend consumptieve kredieten* van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), waarbij de bank is aangesloten.[2] De bank als kredietverstrekker moet daarom een goed beeld hebben van de financiële draagkracht van een klant en of het doorlopend krediet nog wel bij het inkomen en de persoonlijke situatie van de klant past. Op grond van de van toepassing zijnde voorwaarden, zie overweging 2.1, en gelet op artikel 7:65 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek was de bank gerechtigd de blokkade in te stellen.

Artikel 7:65 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek luidt:

"De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, op objectieve gronden de consument het recht ontnemen om op grond van een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd krediet op te nemen.

[1] Vergelijk onder meer de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid met de nummers 2022-0199 en 2022-0133, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

[2] Deze zijn te raadplegen via www.nvb.nl.

De kredietgever stelt de consument, op papier of op een andere duurzame drager, indien mogelijk van tevoren en uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming, van deze ontneming in kennis, alsook van de gronden hiervoor, tenzij het verstrekken van dergelijke informatie op grond van andere communautaire wetgeving is verboden of indruist tegen doelstellingen van openbare orde of openbare veiligheid."

3.3 Omdat de bank de opgevraagde informatie niet heeft ontvangen van de consument heeft zij als reactie hierop de kredietruimte geblokkeerd. Dit is naar het oordeel van de commissie een objectieve grond omdat de bank daarmee niet aan haar zorgplicht kan voldoen.

3.4 De commissie ziet in de onderhavige casus ook geen aanleiding om te oordelen dat de bank bij de uitoefening van haar bevoegdheid om de opnameblokkade in te stellen, heeft gehandeld in strijd met hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is. Bij de beoordeling van de uitoefening van de bevoegdheid door de bank past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, de nodige terughoudendheid toe.

3.5 De consument heeft verder gesteld dat de bank de rente voor het doorlopend krediet dient aan te passen naar de tarieven die gelden voor persoonlijke leningen omdat de blokkade van de opnameruimte ertoe heeft geleid dat het krediet meer weg heeft van een persoonlijke lening, waarvoor lagere tarieven gelden. De commissie oordeelt dat de bank hier niet toe gehouden kan worden. Het enkele feit dat het krediet van de consument door de blokkade van de opnameruimte gelijkenis vertoont met een persoonlijke lening, maakt nog niet dat dan ook sprake is van een persoonlijke lening en dat de consument aanspraak kan maken op het rentepercentage dat bij dat product hoort. De bank heeft daarbij terecht opgemerkt dat de vergelijking ook feitelijk niet opgaat, nu de aspecten van het krediet van de consument niet één op één overeenkomen met die van een persoonlijke lening. Zo gelden voor een persoonlijke lening andere aflossings- en rentevoorwaarden dan voor een doorlopend krediet. Daarnaast geldt voor het omzetten van een doorlopend krediet in een persoonlijke lening een aanvraagprocedure waarbij een inkomenstoets is vereist en dus tevens inzicht moet worden verkregen in de financiële situatie door de klant.[3]

[3] Zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid met nummer 2022-0226, overweging 3.9 e.v., te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Conclusie

3.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument door de betreffende informatie op te vragen en daaropvolgend een blokkade in te stellen en ook niet gehouden is het tarief aan te passen aan de tarieven die gelden voor persoonlijke leningen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.