Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-577
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument houdt een creditcard aan. De creditcard heeft een maximale bestedingslimiet. Via de online omgeving van de Bank kan die limiet worden gewijzigd, voor zover die limiet daarmee onder de maximale bestedingslimiet blijft. Anders dan Consument meent stond het bestedings-limiet, op basis van het aantal wijzigingen daarin, niet vast. De klacht wordt 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument en de aanvulling daarop; 2) het verweerschrift van de Bank 3) de repliek van Consument met als bijlage een geluidsfragment 4) aanvullende reactie van de Bank en de reactie daarop van Consument en 5) de dupliek van de Bank.

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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument gaat op 22 september 2019 met de Bank een overeenkomst aan op basis waarvan een creditcard aan hem wordt verstrekt (hierna: de creditcardovereenkomst). De creditcard heeft een maximale bestedingslimiet van € 5.000,-.

2.2 In de online omgeving van de Bank kan Consument de bestedingslimiet zelf aanpassen, voor zover die limiet binnen de maximale bestedingslimiet van € 5.000,- blijft.

Als Consument een verzoek tot limietwijziging doet, verschijnt in de online omgeving de melding dat maximaal zes limietverhogingen per twaalf maanden zijn toegestaan.

2.3 Consument wilde zichzelf beschermen tegen onverantwoorde uitgaven. Hij heeft de bestedingslimiet willen vastzetten op € 1.500,- door de bestedingslimiet het maximaal aantal keren te wijzigen via de online omgeving van de Bank en zo doende "vast te zetten ". De bestedingslimiet is niet vastgezet op € 1.500,- en Consument heeft meer kunnen besteden dan de door hem beoogde bestedingslimiet van € 1.500,-.

2.4 Op 8 oktober 2019 zegt Consument de creditcardovereenkomst op.

De klacht en vordering

2.5 Consument vordert een bedrag van € 4.269,-. Dit bedrag is gelijk aan de uitgaven die hij met de creditcard heeft gedaan boven de beoogde bestedingslimiet van € 1.500,-.

2.6 Consument wilde de bestedingslimiet vaststellen op € 1.500,-. Hij heeft daarom zes keer de bestedingslimiet verhoogd en vijf keer verlaagd. De Bank had de bestedingslimiet moesten vaststellen op € 1.500,-, maar heeft dat ten onrechte niet gedaan. Ten tijde van het verhogen van de bestedingslimiet was er een storing bij de Bank. Wellicht dat die storting niet alle limietwijzigingen juist heeft vastgelegd.

2.7 De Bank heeft niet adequaat op zijn klacht gereageerd en is niet inhoudelijk op zijn klacht ingegaan. Ze hebben onvoldoende onderzoek verricht naar de gang van zaken.

Het verweer

2.8 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd. Consument heeft over een periode van twaalf maanden slechts vijf keer (op 28 september, 30 september en 1 oktober 2019) de bestedingslimiet verhoogd. Het maximaal aantal limietverhogingen van zes in twaalf maanden is niet bereikt, waardoor er geen lagere limiet (dan de maximale bestedingslimiet) is ingesteld. De verantwoordelijkheid voor met de creditcard verrichte betalingen rust bij Consument. Consument had de Bank kunnen verzoeken de maximale bestedingslimiet structureel te verlagen naar € 1.500,-. De Bank heeft geen aanwijzingen dat er sprake was van een storing en dat Consument daardoor de bestedingslimiet niet heeft kunnen wijzigingen of de creditcard niet heeft kunnen opzeggen.

3. De beoordeling

3.1 Consument neemt een creditcard van de Bank af. Partijen zijn bij het aangaan van de creditcardovereenkomst een maximale bestedingslimiet van € 5.000,- overeengekomen.

Binnen die maximale bestedingslimiet biedt de Bank de mogelijkheid de bestedingslimiet te verhogen en te verlagen. Consument kan daarvoor een verzoek indienen via de online omgeving van de Bank. Over een periode van twaalf maanden kan de bestedingslimiet maximaal zes keer worden verhoogd.

3.2 Consument heeft zijn bestedingslimiet willen verlagen tot € 1.500,- door een maximaal aantal van zes limietverhogingen in twaalf maanden aan te vragen. De Commissie houdt het ervoor dat Consument binnen twaalf maanden maar vijf keer om een limietverhoging heeft verzocht en wel op één keer op 28 september, twee keer op 30 september en twee keer 1 oktober 2019. Dit volgt uit de bankadministratie. Consument onderbouwt niet op welke momenten hij buiten die data om een limietverhoging zou hebben verzocht.

3.3 Consument wijst op een storing bij de Bank. Door die storing zouden limietwijzigingen niet zijn doorgevoerd en kon hij de creditcardovereenkomst niet opzeggen. Dat sprake zou zijn geweest van een storing bij de Bank, wordt door de Bank weerlegt en kan ook nergens uit worden afgeleid. En als al vast komt te staan dat sprake zou zijn geweest van een storing is ook niet duidelijk geworden of Consument gedurende die storing om een limietwijziging heeft verzocht of een creditcardopzegging niet kon worden doorgevoerd.

3.4 De Commissie gaat uit van vijf limietverhogingen in twaalf maanden tijd. De bestedingslimiet stond dus niet vast op € 1.500,-. De vordering komt om deze reden al niet voor toewijzing in aanmerking.

3.5 De vordering wordt ook om een andere reden afgewezen. Consument wilde zichzelf beschermen tegen hoge uitgaven. Dit had Consument kunnen doen door geen creditcard aan te vragen of een creditcard met een zeer beperkte bestedingslimiet (van bijvoorbeeld € 1.500,-) aan te vragen. Door gebruik te maken van een maximaal aantal wijzigings-mogelijkheden op de online omgeving van de Bank neemt Consument een risico. Het aantal limietwijzigingen wordt niet vastgelegd en is voor Consument niet controleerbaar. De strekking van maximaal zes wijzigingsverzoeken (per twaalf maanden) is niet om Consument te beschermen tegen uitgaven, maar om het aantal wijzigingsverzoeken te beperken. Consument had er niet vanuit mogen gaan dat het bestedingslimiet vast stond op € 1.500,-.

3.6 De vordering van Consument wordt 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 wanneer 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 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.