

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-722
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. M.C.M. van Dijk, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 november 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op een door de Bank verstrekt krediet. De Bank houdt Consument en haar ex-partner hoofdelijk aansprakelijk voor het openstaande saldo van dat krediet. Consument heeft een beroep gedaan op de valsheid van haar handtekeningen onder de kredietovereenkomsten. De valsheid van die handtekeningen wordt in deze klachtprocedure aangenomen. Consument kan, als degene wiens handtekening is vervalst, een beroep doen op deze vervalsing met als gevolg dat zij niet als kredietnemer jegens de Bank gebonden is. Dit kan echter onder bijzondere omstandigheden anders zijn. De Commissie ziet in de gegeven omstandigheden aanleiding die bijzondere omstandigheden aan te nemen. Wel wordt de Bank aangerekend dat zij onvoldoende waarborgen heeft gecreëerd om zich ervan te vergewissen of het echt Consument was die de bewuste handtekeningen onder de kredietovereenkomsten heeft geplaatst. Dit weegt echter niet op tegen de eigen schuld van Consument. Consument is daarom, ondanks haar beroep op de valsheid van haar handtekeningen onder de kredietovereenkomsten, hoofdelijk verbonden aan de kredietovereenkomsten.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar inmiddels ex-partner zijn in 1989 gaan samenwonen en in [jaartal] getrouwd. In 2001 hebben zij samen op een kantoor van de Bank een zogenaamde en/of betaalrekening geopend.
- 2.2 Op 18 februari 2003 heeft de Bank Consument en haar ex-partner een overeenkomst (hierna: de kredietovereenkomst I) voor een doorlopend krediet van € 11.500,- toegezonden. Op de kredietovereenkomst I is bij de namen van Consument en de ex-partner een handtekening geplaatst. De Bank heeft het doorlopend krediet van € 11.500,- aan Consument en haar ex-partner verstrekt.
- 2.3 De limiet van het krediet is in 2004 verhoogd naar € 15.000,-. Dit is opgenomen in een kredietovereenkomst van 12 juli 2004 (hierna: de kredietovereenkomst II). Ook bij deze kredietovereenkomst II is bij de namen van Consument en haar ex-partner een handtekening geplaatst.
- 2.4 Op 1 augustus 2016 heeft Consument aangifte van valsheid in geschrifte gedaan bij de politie. De aangifte is niet in behandeling genomen.
- 2.5 Consument heeft een handschriftdeskundige verzocht onderzoek te doen naar de bij haar naam geplaatste handtekeningen onder de kredietovereenkomsten I en II. Het rapport van 31 maart 2017 vermeldt onder meer:

“Conclusie 1

Op basis van mijn onderzoek aan de hand van het mij ter beschikking gestelde materiaal zijn naar mijn opvatting, afgezet tegen de definitivering van het begrip “echte handtekening” (bijlage 3), de betwiste handtekeningen geen echte handtekeningen van betrokkene, zelfs geen nabootsingen daarvan. Indicaties, die op het tegendeel zouden kunnen duiden, heb ik niet aangetroffen.

(...)

Conclusie 2

Op basis van dit vervolgonderzoek aan de hand van het mij ter beschikking gestelde materiaal bestaat er naar mijn mening zwaarwegende steun voor de stelling dat de drie betwiste handtekeningen zijn geproduceerd door de schrijver van het in dit vervolgonderzoek relevante vergelijkingsmateriaal.”

- 2.6 Op 26 juli 2017 heeft het incassobureau van de Bank aan Consument bericht dat het beheer van het doorlopend krediet bij de Bank aan hem is overgedragen. Het openstaande saldo is € 18.768,04.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank haar ex-partner volledig aansprakelijk houdt voor alle verplichtingen uit het krediet en haar ontslaat uit alle verplichtingen ter zake.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is eerst in maart 2016 op de hoogte geraakt van het mede op haar naam afgesloten doorlopend krediet. Consument heeft het krediet noch de verhoging van de kredietlimiet aangevraagd. De overeenkomst en de verhoging zijn niet door haar ondertekend. De bij haar naam geplaatste handtekeningen op de kredietovereenkomsten I en II zijn door haar ex-partner geplaatst. Consument heeft een handschriftdeskundige benaderd. Op basis van forensisch schriftkundig onderzoek heeft hij vastgesteld dat de handtekening van Consument op het contract is vervalst. Voorts heeft de Bank onjuist gehandeld bij het aangaan en de afhandeling van dit krediet. Het aanvraagformulier voor dit krediet is naar het woonadres gezonden. De Bank had meer zorgvuldigheid moeten betrachten bij de totstandkoming van dit krediet, juist omdat dit krediet via de post tot stand is gekomen. Consument heeft de rekeningafschriften van de gezamenlijke en/of betaalrekening niet gezien. Zij heeft de gezinsfinanciën vanaf 1997 steeds meer overgelaten aan haar ex-partner. Tot het moment dat zij en haar ex-partner uit elkaar zijn gegaan heeft zij geen zicht gehad op hun financiële situatie. Pas na zijn vertrek is haar duidelijk geworden dat hij onder meer dit krediet is aangegaan en spaargelden heeft uitgegeven. Met de Bank is overeengekomen dat zij het dossier zou aanhouden totdat de rechtbank in de echtscheidingsprocedure zich zou uitlaten over het krediet. De Bank heeft desondanks het dossier overgedragen aan een incassobureau. Op 28 juli 2017 heeft het incassobureau haar bericht dat het dossier bij hem in beheer was.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument wordt aansprakelijk gehouden voor het krediet. De Bank gaat ervan uit dat Consument op de hoogte was van het krediet. Het doorlopend krediet was gekoppeld aan de en/of betaalrekening. De kredietovereenkomsten I en II en de rekeningafschriften zijn naar het woonadres van Consument en haar ex-partner verzonden. Consument was op grond van de Algemene Bankvoorwaarden, die op de rechtsverhouding tussen de Bank en Consument van toepassing zijn, verplicht rekeningafschriften regelmatig te controleren en daardoor eventuele fouten of onjuistheden tijdig te (kunnen) constateren en aan de Bank door te geven.

Consument heeft in november 2016 met een bankmedewerker gesproken over het krediet en de aanhangige echtscheidingsprocedure. Uit de bankadministratie blijkt niet dat de bankmedewerker haar zou hebben toegezegd dat de vordering van de Bank pas zou worden overgedragen aan een incassobureau als de echtscheidingsprocedure was beëindigd.

4. Beoordeling

- 4.1 Vast staat dat de Bank op basis van de kredietovereenkomsten I en II een doorlopend krediet van € 15.000,- ter beschikking heeft gesteld op de en/of betaalrekening van Consument en haar ex-partner. Zowel Consument als haar ex-partner konden over het gehele saldo op die betaalrekening beschikken. De Bank houdt Consument en haar ex-partner hoofdelijk aansprakelijk voor het doorlopend krediet. Het openstaande saldo van het krediet was op 26 juli 2017 € 18.768,04.
- 4.2 Consument heeft een beroep gedaan op de valsheid van haar handtekening onder de kredietovereenkomsten. Om te beoordelen of dat beroep kan leiden tot de conclusie dat de Bank haar niet kan aanspreken op verplichtingen uit die kredietovereenkomsten is allereerst van belang dat de valsheid van de handtekening van Consument in deze klachtprocedure wordt aangenomen. Dit blijkt niet alleen duidelijk uit het forensisch schriftkundig onderzoek van 31 maart 2017, maar wordt ook niet gemotiveerd door de Bank ontkend. Consument kan, als degene wiens handtekening is vervalst, een beroep doen op deze vervalsing met als gevolg dat zij niet als kredietnemer jegens de Bank gebonden is. Dit kan echter onder bijzondere omstandigheden anders zijn. Deze omstandigheden moeten dan wel van dien aard zijn dat zij tot de slotsom nopen dat aan Consument valt toe te rekenen dat de Bank de handtekening voor echt heeft gehouden en redelijkerwijs mocht houden (Hoge Raad 7 februari 1992, NJ 1992, 809 *Kamerman/Aro Lease*).
- 4.3 De Commissie ziet in de gegeven omstandigheden aanleiding die bijzondere omstandigheden aan te nemen. De Bank heeft erop mogen vertrouwen dat Consument instemde en akkoord ging met de kredietverlening op grond van feiten en omstandigheden die voor risico van Consument komen en waaruit naar verkeersopvattingen die schijn kan worden afgeleid (Hoge Raad 19 februari 2010, NJ 2010, 115 *ING/Bera*). Consument heeft haar partner (geleidelijk steeds meer) vertrouwd en vanuit dat vertrouwen het beheer van de en/of betaalrekening en de daaraan gekoppelde kredietfaciliteit geheel aan haar ex-partner overgelaten. Zij heeft naar eigen zeggen (tot maart 2016) geen controle uitgevoerd over de betaaltransacties met en de saldi op de en/of betaalrekening. Hij beheerde de betaalrekening en verzorgde de financiën.

Dit was haar eigen keuze en de gevolgen hiervan liggen binnen haar risicosfeer (Rechtbank Dordrecht 13 mei 2009, LJN BI9748). Voorts beschikte haar ex-partner over documenten die aan de Bank zijn verstrekt ter ondersteuning van de kredietaanvragen, zoals een kopie van haar identiteitsbewijs en salarisstroken. Het correspondentieadres was het woonadres van haar en haar ex-partner. De kredietovereenkomsten en rekeningafschriften werden naar dit woonadres verzonden en kennelijk door de ex-partner onderschept. Consument heeft door toegang te verlenen tot haar persoonlijke documenten voor haar ex-partner de mogelijkheid geschapen dat hij buiten haar om en zonder haar instemming met haar vervalste handtekening de kredietfaciliteit kon aangaan en verhogen (Rechtbank Utrecht 27 januari 2010, LJN BL4018 en Geschillencommissie 2016-578).

- 4.4 De Commissie rekent de Bank aan dat zij onvoldoende waarborgen heeft gecreëerd om zich ervan te vergewissen of het echt Consument was die de bewuste handtekeningen onder de kredietovereenkomsten I en II heeft geplaatst. Omdat de kredietovereenkomsten geheel schriftelijk tot stand zijn komen, komt een belangrijke betekenis toe aan de door de Bank uit te voeren handtekeningencontrole. Hoewel de Bank het ervoor houdt dat de handtekening van Consument bij het aangaan van het krediet en de verhoging daarvan moet zijn gecontroleerd, kan uit een oppervlakkige beschouwing al worden geconstateerd dat de handtekeningen onder de kredietovereenkomsten niet alleen van elkaar verschillen maar ook niet overeenkomen met de handtekening onder de aanvraag van de en/of betaalrekening. Dat is ter zitting ook door de Bank erkend (Vergelijk Geschillencommissie 2010-105 en 2014-148).
- 4.5 Het feit dat de Bank meer onderzoek had moeten doen naar de echtheid van de handtekeningen, weegt in dit geval echter niet op tegen de eigen schuld van Consument, zoals hierboven omschreven onder 4.3.
- 4.6 De Commissie komt daarmee tot de conclusie dat Consument, ondanks haar beroep op de valsheid van haar handtekeningen onder de kredietovereenkomsten I en II, hoofdelijk verbonden is aan de kredietovereenkomsten.
- 4.7 Consument betreft in haar klachtprocedure ook de overdracht (in april 2017) van haar dossier aan het incassobureau. Volgens haar zou een bankmedewerker haar in november 2016 telefonisch hebben toegezegd dat de kredietschuld niet zou worden overgedragen aan een incassobureau zolang de echtscheidingsprocedure nog liep. Consument kan dit echter niet nader onderbouwen. Ter zitting heeft de bankmedewerker aangegeven dat de bankadministratie weliswaar melding maakt van het bewuste telefoongesprek maar dat de gespreksaantekening niets vermeldt over de door Consument gestelde afspraak.

Nu Consument haar stelling niet nader kan onderbouwen en de Bank ontkent een dergelijke afspraak met Consument te hebben gemaakt, beschouwt de Commissie dit klachtonderdeel als onvoldoende onderbouwd.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

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.