

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-235 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 2 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De ex-partner van Consument heeft mede op naam van Consument bij de Bank een krediet afgesloten. Dit heeft hij gedaan door de handtekening van Consument te vervalsen. Volgens Consument is de procedure van de Bank voor de totstandkoming van dit krediet onzorgvuldig, omdat het te eenvoudig is om met behulp van een vervalste handtekening een krediet aan te vragen op naam van een ander. De Bank betwist dat zij onzorgvuldig gehandeld heeft en heeft toegelicht op basis van welke informatie het krediet verstrekt is. Voor de Commissie is niet komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier, met de aanvulling daarop van 28 juni 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument, met de aanvulling daarop van 1 november 2018;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In oktober 2012 is een Persoonlijke Lening van de Bank met een hoofdsom van € 32.000,- (hierna: het krediet) afgesloten op naam van Consument en haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner). Zowel het aanvraagformulier als het contract voor het krediet bevatten de handtekeningen van Consument en van de ex-partner, maar Consument heeft deze documenten niet zelf voor akkoord ondertekend. De ex-partner heeft haar handtekening vervalst.
- 2.2 In de relatie van Consument en de ex-partner voerde de ex-partner hun financiële administratie. Zij hadden samen een en/of-betaalrekening bij de Bank (hierna: de gezamenlijke rekening).
- 2.3 In 2016 is de relatie tussen Consument en de ex-partner beëindigd.
- 2.4 Het krediet is volledig afgelost en beëindigd op 1 december 2016.
- 2.5 In 2017 heeft Consument een civiele rechtszaak gevoerd tegen de ex-partner (hierna: de gerechtelijke procedure). Consument heeft hierin een schikking getroffen met de ex-partner, waarin zij overeengekomen zijn dat beide partijen hun eigen proceskosten dragen. De proceskosten van Consument bedragen € 12.537,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de proceskosten ten bedrage van € 12.537,- die zij gemaakt heeft in de gerechtelijke procedure tegen de ex-partner. Consument is de gerechtelijke procedure gestart omdat de ex-partner bleef ontkennen dat hij haar handtekening vervalst heeft voor de totstandkoming van het krediet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door het krediet te verstrekken op basis van aanvraagdocumentatie met vervalste handtekeningen van Consument. De Bank hanteert een onzorgvuldige procedure, waardoor het te makkelijk is om een geldlening voor een groot bedrag af te sluiten met behulp van een valse handtekening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - De handtekening in het aanvraagformulier wijkt duidelijk af van de echte handtekening van Consument. Met name de letters 'B' en 's' lijken niet op het handschrift van Consument. De Bank had dit moeten constateren en had de aanvraag nader moeten controleren en verifiëren.

- De ex-partner heeft misbruik gemaakt van het vertrouwen van Consument en zo het krediet op slinkse wijze buiten haar gezichtsveld gehouden. Pas na de beëindiging van haar relatie met de ex-partner kwam Consument op de hoogte van het bestaan van het krediet. In de gerechtelijke procedure heeft de ex-partner uiteindelijk erkend dat hij haar handtekening vervalst heeft.
- Consument is benadeeld door het krediet omdat het is afgelost vanaf een rekening die voor 50% door Consument gevoed werd. Bovendien zorgde de BKR-notering ervoor dat Consument in de problemen kwam met haar onderneming.

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

Het geschil

4.1 Volgens Consument is de procedure van de Bank voor de totstandkoming van een krediet zoals het onderhavige onzorgvuldig, omdat het te eenvoudig is om met behulp van een vervalste handtekening een krediet aan te vragen op naam van een ander. Aangezien de Bank niet betwist heeft dat de ex-partner de handtekening van Consument vervalst heeft, staat tussen partijen vast dat de handtekening van Consument vervalst is door de ex-partner. De Commissie hanteert daarom de jurisprudentie over de totstandkoming van kredieten met een vervalste handtekening als uitgangspunt voor de beoordeling van de vraag of de Bank haar zorgplicht geschonden heeft.

De totstandkoming van het krediet

4.2 De Bank heeft aangevoerd dat zij de handtekening van Consument gecontroleerd heeft aan de hand van de handtekeningenkaart in de Bankadministratie. Daarnaast heeft de ex-partner bij de aanvraag gegevens van Consument overgelegd, zoals kopieën van de jaarcijfers die door de accountant van Consument zijn opgesteld en haar identiteitsdocument. De rente en aflossingen zijn vanaf de gezamenlijke rekening verricht en de Bank stelt dat het krediet op de gezamenlijke rekening uitbetaald is. Consument heeft betwist dat het krediet op de gezamenlijke rekening uitbetaald is door de Bank, maar bij dupliek heeft de Bank aangetoond dat gedeeltes van het krediet direct benut zijn voor aflossing van andere leningen en dat het resterende bedrag van € 3.327,68 op de gezamenlijke rekening overgemaakt is. Tot slot voert de Bank aan dat er meerdere berichten en bevestigingen met betrekking tot het krediet naar de inbox van het internetbankierenaccount van de gezamenlijke rekening gestuurd zijn.

- 4.3 Consument kan, als degene wier handtekening is vervalst, in beginsel een beroep doen op deze vervalsing met als gevolg dat zij niet als kredietnemer jegens de Bank gebonden is en dat de Bank in het verlengde daarvan aansprakelijk is voor de ontstane schade. Onder bijzondere omstandigheden kan Consument geen beroep doen op de vervalsing. 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*).
- 4.4 Consument heeft gesteld dat haar ex-partner haar op slinkse wijze misleid heeft en dat zij daardoor niet kon voorkomen dat het krediet mede op haar naam werd afgesloten. De ex-partner voerde in hun relatie de financiële administratie en aanvankelijk deed hij dit via internetbankieren, later via de app op zijn mobiele telefoon. Volgens Consument wist hij hierdoor de aflossingen en rentes van het krediet die van hun gezamenlijke rekening werden afgeschreven, buiten haar gezichtsveld te houden.
- 4.5 De Commissie overweegt dat Consument zelf de keuze gemaakt heeft om haar financiële administratie aan de ex-partner over te laten en hier zelf geen zicht op te houden. De gevolgen hiervan liggen binnen haar risicosfeer (Rechtbank Dordrecht 13 mei 2009, ECLI:NL:RBDOR:2009:BI9748). In verband hiermee en op basis van de omstandigheden zoals benoemd in overweging 4.2 is de Commissie van oordeel dat deze tot de slotsom nopen dat aan Consument valt toe te rekenen dat de Bank de handtekening voor echt gehouden heeft en redelijkerwijs mocht houden (Hoge Raad 7 februari 1992, NJ 1992, 809 *Kamerman/Aro Lease*).
- 4.6 Consument heeft gesteld dat eenvoudig te zien is dat de handtekening op de handtekeningenkaart afwijkt van de handtekening op het aanvraagformulier. De Commissie volgt Consument echter niet in deze stelling, omdat de verschillen niet dermate groot zijn dat niet te begrijpen valt dat de Bank geen nadere controle uitgevoerd heeft. Vergelijk bovendien de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2018-722 en 2018-757, waarin geoordeeld werd dat de Bank in die gevallen weliswaar de verschillen tussen de handtekeningen had moeten opmerken, maar dat dit niet opweegt tegen de eigen schuld van Consument.
- 4.7 Daarnaast heeft Consument de stelling van de Bank dat de stukken die de ex-partner overgelegd heeft ten behoeve van de aanvraag van het krediet (kopieën van de jaarcijfers en van het identiteitsdocument van Consument) een strikt persoonlijk karakter hebben, betwist. Volgens Consument is het in verband met hun gezamenlijke belastingaangifte logisch dat de ex-partner toegang tot deze stukken had.

De Commissie is echter van oordeel dat deze stukken in samenhang met de overige omstandigheden (zie 4.2) ervoor zorgen dat de Bank erop mocht vertrouwen dat Consument akkoord gegeven heeft voor de totstandkoming van het krediet. Ook de stelling van Consument dat zij er veel last gehad heeft dat het krediet mede op haar naam afgesloten is, kan, hoewel de Commissie begrijpt dat dat vervelend geweest moet zijn, niet tot een ander oordeel leiden.

Conclusie

4.8 Concluderend is niet komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden heeft. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

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.