

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-292 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2003 een doorlopend krediet bij de Bank afgesloten. Sinds 2015 zijn diverse betalingsregelingen overeengekomen, waarvan de laatste tot op heden wordt nagekomen. Consument vordert kwijtschelding van de openstaande schuld aan de Bank, omdat naar zijn mening sprake is van overkreditering en schending van de zorgplicht door de Bank. De Commissie oordeelt dat de Bank niet gehouden is het openstaande bedrag kwijt te schelden, omdat niet is komen vast te staan dat sprake is van overkreditering. Ook de schending van de zorgplicht door niet-adequaat reageren op de betalingsproblemen van Consument, is niet komen vast te staan. De Commissie oordeelt dat de klachtonderdelen van Consument ongegrond zijn en wijst zijn vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. De Commissie stelt tevens 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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 7 november 2003 heeft Consument een Doorlopend Krediet met een limiet van € 20.000,00 bij (een rechtsvoorganger van) de Bank afgesloten.

- 2.2 Consument houdt tevens een betaalrekening aan bij de Bank en beschikte over een creditcard van de Bank, waarvan het negatieve saldo in 2016 is overgeboekt naar de betaalrekening.
- 2.3 In december 2014 en maart 2015 heeft Consument aan de Bank kenbaar gemaakt dat hij door werkloosheid financiële problemen ondervond. Sindsdien zijn tussen de Bank en Consument vijf betalingsregelingen overeengekomen, waarvan de laatste, sinds 16 april 2018, van € 200,00 per maand ten behoeve van de betaalrekening en € 450,00 ten behoeve van het Doorlopend Krediet. Deze betalingsregeling wordt tot op heden nagekomen.
- 2.4 Tussen partijen is echter een geschil ontstaan over deze betalingsregeling en de toekomstige invulling hiervan. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Ook het voorstel tot bemiddeling door Kifid is niet vruchtbaar gebleken. Partijen hebben de Commissie verzocht een uitspraak te doen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert kwijtschelding van het negatieve saldo op de betaalrekening en het Doorlopend Krediet, vermeerderd met wettelijke rente sinds 2 maart 2015. Consument heeft dit bedrag op totaal € 24.987,00 begroot. Daarnaast vordert Consument de verrekening van de creditcard, ten aanzien waarvan hij heeft gesteld dat het schadebedrag rekenkundig moet worden vastgesteld in lijn met wettelijke bepalingen rond de bijzondere zorgplicht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vorderingen steunen, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht en de bankierseed heeft geschonden en hij heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
 - de Bank heeft zich schuldig gemaakt aan jarenlange overkreditering en heeft geen actie ondernomen nadat zij door Consument in kennis is gesteld van zijn financiële problemen. De Bank had in 2011 al kunnen weten dat er betalingsproblemen waren, omdat er toen geen structurele salarisbetalingen meer op de betaalrekening werden bijgeschreven. Consument gebruikte de creditcard, die hij ook bij de Bank aanhield, om tekorten op de betaalrekening aan te zuiveren. Ook de in 2015 overeengekomen betalingsregeling was veel te hoog en tot 2018 heeft Consument slechts sporadisch betalingen verricht. Pas daarna kreeg hij meer financiële ruimte en kon hij de laatste betalingsregeling tot op heden voldoen.

Dit kost hem echter wel veel moeite, reden waarvoor hij heeft verzocht om nieuwe maatregelen;

- Consument verwijt de Bank dat zij niet meewerkt aan een oplossing voor zijn problemen. Verlaging van de maandlasten en ook bemiddeling heeft geen zin, omdat de Bank een betalingsregeling of een bedrag ineens tegen finale kwijting als mogelijke oplossing ziet. Consument beschikt niet over de financiële middelen om dit als uitkomst van een bemiddeling te hebben. Consument heeft de Bank in het verleden al inzicht verstrekt in zijn financiële situatie en gezien het feit dat de situatie sindsdien alleen maar is verslechterd, is er geen reden om deze informatie nogmaals te verstrekken;
- Consument is zeer ontevreden over de dienstverlening van en de klachtafhandeling door de Bank. Consument heeft het gevoel dat zijn klachten niet serieus worden genomen, omdat de Bank niet op alle klachtonderdelen ingaat en de procedure bij Kifid traineert, onder meer door de termijnen van het Reglement maximaal te benutten of zelfs te overschrijden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich als volgt tegen de stellingen van Consument verweerd:

- er is sprake van een relatief eenvoudige kredietovereenkomst met geringe financiële risico's, zodat de zorgplicht van de Bank zich op grond van artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft) beperkt tot het toetsen van de kredietwaardigheid en het verstrekken van de juiste informatie. De Bank heeft aan haar zorgplicht voldaan door bij Consument voldoende informatie over zijn financiële positie in te winnen en zijn kredietwaardigheid te beoordelen. In de overeenkomst is duidelijk opgenomen welke financiële verplichtingen Consument aangaat;
- Consument heeft zelf ook een verantwoordelijkheid met betrekking tot het afnemen van een krediet en dient zelf aan te geven als hij verplichtingen niet (langer) kan nakomen. De Bank betwist dat zij sinds 2011 uit zichzelf op de hoogte had moeten of kunnen zijn van de financiële problemen. De Bank is, mede vanuit privacy oogpunt, niet verplicht betalingen op de betaalrekeningen van haar cliënten te controleren;
- Consument heeft, ondanks verzoeken van de Bank hiertoe, geen actuele stukken aangeleverd, op basis waarvan de Bank zijn financiële situatie kan beoordelen en een voorstel tot een lager maandbedrag kan doen. Een betalingsregeling wordt in principe afgesproken naar draagkracht en blijft bestaan tot de vordering is voldaan. Een voorstel tegen finale kwijting, waar Consument in feite om vraagt, moet onderbouwd zijn met financiële stukken. De Bank is bereid de maandlasten te verlagen, maar dat vereist wel de medewerking van Consument.

4. Beoordeling

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie liggen, kort samengevat, de vragen voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en of zij de vordering op hem (gedeeltelijk) dient kwijt te schelden.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek tot stand is gekomen, uit hoofde waarvan Consument de vordering van de Bank op hem in beginsel dient terug te betalen aan de Bank, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Of sprake is van een dergelijke situatie wordt hieronder beoordeeld.

Overkreditering

- 4.3 Consument heeft onder meer gesteld dat de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan jarenlange overkreditering. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd betwist.
- 4.4 De zorgplicht om te waken voor overkreditering is op 1 januari 2006 in de wet geïntroduceerd (artikel 51 Wet financiële dienstverlening (Wfd)). Overkreditering betreft de situatie waarin een consument een krediet wordt verstrekt waarvan deze - gezien zijn financiële situatie - de lasten niet kan dragen. De zorgplicht te waken voor overkreditering verplicht geldverstrekkers ertoe voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met consumenten inlichtingen in te winnen met betrekking tot hun inkomens- en vermogenspositie, zodat overkreditering wordt voorkomen. Zie Hoge Raad, 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, rechtsoverweging 4.2.6. Deze verplichting vindt haar oorsprong in de opvatting dat de geldverstrekker in de regel beter in staat wordt geacht dan een consument om de gevolgen van de verstrekking te overzien, en om te beoordelen of de consument in staat zal zijn en blijven de lasten van dat krediet te dragen. Sinds 2007 is deze zorgplicht wettelijk verankerd in artikel 4:34 Wft, dat artikel 51 Wfd heeft vervangen.
- 4.5 De Commissie merkt op dat het volgens haar vaste lijn in beginsel aan Consument is te onderbouwen en zo nodig te bewijzen dat de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering. Zie GC Kifid nrs. 2014-167 en 2017-564. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat hij al in 2011 betalingsproblemen ondervond, waarvan de Bank op de hoogte had moeten zijn.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat het Doorlopend Krediet reeds in 2003 is aangegaan. Pas in 2011 zijn, zo heeft Consument gesteld, de betalingsproblemen ontstaan. Niet gesteld of gebleken is dat Consument in de periode van 2003 tot 2011 niet aan zijn verplichtingen kon voldoen.

Bovendien is niet gesteld of gebleken dat de Bank voorafgaand aan het verstrekken van het Doorlopend Krediet onvoldoende informatie heeft ingewonnen of de kredietwaardigheid van Consument onjuist heeft beoordeeld. Daarmee is niet komen vast te staan dat de Bank een te hoog Doorlopend Krediet, waarvan Consument de lasten niet kon dragen, heeft verstrekt. Dat acht jaar later bij Consument financiële problemen zijn ontstaan, is uiteraard te betreuren, maar dit houdt niet in dat de Bank in 2003 al vanwege overkreditering de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.

Handelwijze van de Bank

- 4.7 Consument heeft voorts gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door niet adequaat te reageren op de financiële problemen van Consument. Ten aanzien van dit klachtonderdeel stelt de Commissie vast dat dit kan worden gesplitst in (i) de situatie 2011 tot 2015, (ii) de situatie na 2015 tot 2018 en (iii) de situatie na 2018.
- i. Wat betreft de periode van 2011 tot 2015 volgt de Commissie het verweer van de Bank. Van een financieel dienstverlener kan niet worden verwacht dat zij alle transacties op de betaalrekeningen van haar cliënten monitort, analyseert, eraan conclusies verbindt en al dan niet ingrijpt. Op basis van de door partijen overgelegde stukken is niet gebleken dat Consument in 2011 de Bank heeft geïnformeerd over zijn financiële problemen. De Bank had dan ook naar het oordeel van de Commissie niet kunnen weten dat Consument betalingsproblemen had en heeft dus ook geen passende oplossing kunnen bieden. Dit is echter geen omstandigheid die de Bank destijds kon worden verweten en dus ook niet voor haar rekening en risico dient te komen.
 - ii. Wat betreft de periode vanaf 2015 tot 2018 overweegt de Commissie als volgt. In december 2014 en maart 2015 heeft Consument aan de Bank kenbaar gemaakt dat hij financiële problemen ondervond. Tussen partijen staat niet ter discussie dat meerdere betalingsregelingen zijn overeengekomen. Dat de betalingsregelingen, na de inventarisatie van de financiële situatie van Consument door de Bank op basis van het inkomsten- en lastenformulier, zijn getroffen, is naar het oordeel van de Commissie een teken dat de Bank Consument de mogelijkheid heeft geboden om zijn schuld in te lossen. De Bank heeft het beheer onder zich gehouden en heeft de inning van de vordering tot op heden niet aan een incassobureau overgedragen. Dat Consument van 2015 tot 2018 de betalingsregelingen niet (structureel) is nagekomen, is geen reden om de gehele vordering van de Bank op hem kwijt te schelden. Het uitgangspunt is immers nog steeds dat Consument de gehele vordering aan de Bank dient te voldoen. Kwijtschelding van (een deel van) de vordering is een recht dat de Bank toekomt en geen verplichting.
 - iii. Wat betreft de periode vanaf april 2018 tot heden, stelt de Commissie vast dat Consument de betalingsregeling tot op heden nakomt. Dit impliceert dat het overeengekomen bedrag door Consument kan worden gedragen.

Consument heeft aangegeven dat het hem steeds meer moeite kost om aan de verplichting van totaal € 650,00 per maand aan de Bank te voldoen, te meer nu begin 2020 zijn arbeidsovereenkomst niet is verlengd. De Bank heeft aangegeven dat zij bereid is de maandlasten te verlagen en serieus wil nadenken over een voorstel tegen finale kwijting door Consument, maar heeft hierbij de kanttekening gemaakt dat zij dit alleen doet op basis van een onderbouwing met financiële stukken. Consument heeft aangegeven dat een nieuwe betalingsregeling hem niet helpt en dat ook een groot bedrag ineens aflossen tegen finale kwijting geen optie is. Mede gelet op het voorgaande, waarin reeds is vastgesteld dat Consument in beginsel de schuld aan de Bank dient terug te betalen en dat de Bank niet verplicht is (een deel van) de vordering kwijt te schelden, acht de Commissie de eis van de Bank niet onredelijk. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij zomaar, zonder voorafgaand onderzoek of onderliggende documenten een nieuw maandbedrag overeenkomt of (een deel van) de vordering kwijtscheldt. Het initiatief tot het oplossen van de betalingsproblemen ligt, in tegenstelling tot hetgeen door Consument is gesteld, niet bij de Bank. Juist nu Consument heeft aangegeven dat zijn persoonlijke en financiële situatie is veranderd, dient de Bank uit hoofde van haar zorgplicht te inventariseren wat de mogelijkheden zijn. Hiervoor is de medewerking van Consument, onder meer door het verstrekken van alle gegevens zoals vermeld op het inkomsten- en lastenformulier, vereist. Ook ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie daarom dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

Dienstverlening van de Bank

- 4.8 Consument heeft aangegeven dat hij zich door de Bank niet gehoord voelt en dat hij het gevoel heeft dat zijn klachten niet serieus worden genomen. Consument heeft hiertoe verschillende redenen aangevoerd, die niet allen binnen de scope van deze procedure liggen.
- 4.9 De Commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat Consument ontevreden is over de dienstverlening van de Bank en de manier waarop deze klacht is afgehandeld. Het feit dat Consument dit zo ervaren heeft, zou voor de Bank voldoende moeten zijn om dit als aanleiding te zien de dienstverlening te verbeteren. Het is echter onvoldoende om de vordering van Consument toe te wijzen en te oordelen dat de Bank de resterende vordering op Consument dient kwijt te schelden.

Overig

- 4.10 Tot slot heeft Consument opgemerkt dat zijn vordering ook de verrekening van de creditcard betreft en heeft hij gesteld dat het shadebedrag rekenkundig moet worden vastgesteld. De Commissie stelt op basis van de overgelegde stukken vast dat deze vordering nergens nader is onderbouwd dan wel toegelicht, ondanks de veelvuldige correspondentie in dit klachtdossier.

Niet is komen vast te staan dat de Bank de creditcard ten onrechte heeft beëindigd of onrechtmatig het negatieve saldo op de creditcard heeft verrekend met de betaalrekening. De Commissie oordeelt daarom dat ook deze vordering niet kan worden toegewezen.

Conclusie

4.11 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie concludeert dat alle klachtonderdelen ongegrond zijn en wijst de vorderingen daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.