

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0436 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 februari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 12 mei 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Creditcardovereenkomst. De klacht van de consument gaat over de schending van de zorgplicht van de bank bij het verstrekken van de creditcard. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende kunnen aantonen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden bij het verstrekken van de creditcard. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 22 september 2019 via de website van de bank een overeenkomst gesloten op grond waarvan de bank hem een creditcard (hierna: creditcard 1) met een maximale bestedingslimiet van € 5.000,- heeft verstrekt. Op 8 oktober 2019 heeft de consument creditcard 1 opgezegd.
- 2.2 Op 12 oktober 2019 heeft de consument via de website van de bank een aanvraag gedaan voor een nieuwe creditcard (zonder krediet). Na de acceptatie van aanvraag heeft de bank op 15 oktober 2019 de consument een creditcard (hierna: creditcard 2) verstrekt met een maximale bestedingslimiet van € 5.000,-. Eind 2019 heeft de consument creditcard 2 opgezegd.

2.3 Op 11 december 2019 heeft de consument met betrekking tot creditcard 1 een klacht ingediend bij Kifid. De Geschillencommissie Kifid heeft in haar uitspraak van 14 juli 2020 geoordeeld dat de klacht ongegrond is.

2.4 Op 8 februari 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid over creditcard 2.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door creditcard 2 aan hem te verstrekken. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De bank heeft bij het verstrekken van creditcard 2 onvoldoende informatie ingewonnen bij de consument. Zo kwam er in de maand op de betaalrekening waarop creditcard 2 is aangevraagd geen salaris binnen. Ook had de consument kort voor het aanvragen van creditcard 2, creditcard 1 opgezegd. De bank had kunnen zien dat de consument grote bedragen vergokte. Creditcard 1 was praktisch alleen gebruik voor gokken. Op de bank rust de verantwoordelijkheid om de consument te beschermen.
- Ook lukte het niet om creditcard 2 op te zeggen.

De consument vordert vergoeding van € 3.000,- verhoogd met wettelijke rente van 1 december 2019.

Het verweer

2.6 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

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door creditcard 2 aan de consument te verstrekken.

3.2 De commissie stelt vast dat het gaat om een overeenkomst met een betrekkelijk eenvoudig karakter. Onder deze omstandigheden mocht van de bank worden verwacht dat zij een eenvoudige kredietwaardigheidstoets zou uitvoeren (GC Kifid 2020-755).

3.3 De bank heeft in dit kader toegelicht dat een creditcardaanvrager een ING Betaalrekening dient te hebben, minimaal 18 jaar oud dient te zijn, en dat er minimaal € 650,- aan voeding op de aangehouden rekening binnen dient te komen. Daarnaast wordt een BKR-check gedaan om de actuele schuldsituatie te controleren. In het geval van de consument was aan de voornoemde voorwaarden voldaan en kon creditcard 2 worden verstrekt. Ter onderbouwing heeft de bank printscreens van haar systeem overgelegd.

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de enkele stelling van de consument dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door creditcard 2 te verstrekken terwijl er die maand geen inkomen op de rekening bijgeschreven werd, gezien het hiervoor overwogene onvoldoende is om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust op de consument de bewijslast van zijn stellingen. Feiten of omstandigheden die meebrengen dat de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld, acht de commissie niet aanwezig. De consument heeft op geen enkele wijze onderbouwd dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door creditcard 2 aan hem te verstrekken.
- 3.5 Voorts heeft de consument gesteld dat de bank ervan op de hoogte was dat de consument grote bedragen vergokte en hem daarom creditcard 2 niet had mogen verstrekken. De bank heeft deze stelling betwist. De commissie is van oordeel dat, gelet op de gemotiveerde betwisting van de bank, deze stelling van de consument niet is komen vast te staan.
- 3.6 Voor zover de consument stelt dat hij creditcard 2 pas later heeft kunnen beëindigen als gevolg van een storing bij de bank, oordeelt de commissie dat de bank deze stelling heeft weerlegd en ook nergens uit kan worden afgeleid.

Conclusie

- 3.7 Concluderend is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden bij de verstrekking van creditcard 2 aan de consument. De vordering van de consument dient daarom te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.