

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-197
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft drie klachten ingediend. Ten eerste heeft Consument gevorderd dat de tenaamstelling gewijzigd wordt van de rekening waarnaar Consument griffierechten heeft overgemaakt. Daargelaten dat de Bank een dergelijke wijziging alleen in overleg met de rekeninghouder zal kunnen uitvoeren, wordt deze vordering bij gebrek aan bewijs afgewezen. Daarnaast heeft Consument gevorderd dat haar kwartaallimiet van € 1.000,- hersteld wordt. Ook deze vordering is afgewezen, aangezien de Bank conform de voorwaarden van dit krediet gehandeld heeft. Tot slot heeft Consument gevorderd dat haar creditcardfaciliteit hersteld wordt. Deze vordering wordt toegewezen, aangezien de Bank de beëindiging van de creditcard niet conform de creditcardvoorwaarden uitgevoerd heeft.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de e-mail van Consument van 12 november 2018 naar aanleiding van de dupliek;
- de reactie van de Bank op de e-mail van Consument van 12 november 2018.

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.

Tenaamstelling tegenrekening

- 2.1 Consument heeft in het verleden griffierecht overgemaakt naar de rekening-courant van het Landelijk Dienstencentrum voor de Rechtspraak (hierna: LDCR). In 2016 heeft Consument wederom griffierecht overgemaakt naar het LDCR. In de afschrijving op haar betaalrekening verscheen in de tenaamstelling van de tegenrekening toen (een afkorting van) 'Ministerie van Veiligheid en Justitie'.

Kwartaallimiet

- 2.2 In 2017 had Consument een Kwartaallimiet van de Bank, op grond waarvan zij voor een bedrag van € 1.000,- rood mocht staan op haar betaalrekening bij de Bank (hierna: de kwartaallimiet). Op het gebruik van de kwartaallimiet zijn de Voorwaarden Kwartaallimiet van toepassing verklaard. Artikel 6 van de Voorwaarden Kwartaallimiet luidt als volgt:

“6 Verplicht positief saldo

U moet ervoor zorgen dat u gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening heeft. U mag altijd boetevrij aflossen.”

- 2.3 In artikel 9 van de Voorwaarden Kwartaallimiet is opgenomen:

“9 Direct opeisen

In sommige gevallen mag ING het tekort op uw Betaalrekening onmiddellijk opeisen. Dat mag bijvoorbeeld in deze situaties:

- U heeft niet gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening gehad.

(...)”

- 2.4 Op 29 juli 2017 is de kwartaallimiet van Consument door de Bank beëindigd omdat de betaalrekening van Consument in de voorliggende periode niet minimaal één werkdag een positief saldo vertoonde.
- 2.5 De Bank heeft Consument na de beëindiging van de kwartaallimiet een kwartaallimiet van € 500,- aangeboden (hierna: de nieuwe kwartaallimiet). Consument heeft dit aanbod geaccepteerd.

Creditcard

2.6 Consument had in 2017 een creditcard van de Bank met een ‘gespreid betalen’-faciliteit (hierna: de creditcard). Op 31 juli 2017 heeft de Bank het gebruik van de creditcard geblokkeerd.

2.7 Op het gebruik van de creditcard zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard van toepassing verklaard. In de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard (hierna: de creditcard-voorwaarden) is opgenomen:

“De creditcard

(...)

- *In sommige gevallen mogen wij het gebruik van de creditcard tijdelijk weigeren. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat iemand anders uw creditcard misbruikt.*

(...)

Extra bij ‘Gespreid betalen’

- *Wij schrijven maandelijks een vast bedrag of een vast percentage van het openstaande bedrag af van uw Betaalrekening.*

(...)

Beëindigen

(...)

- *Als u gebruikmaakte van gespreid betalen, blijft de gespreide terugbetaling na de beëindiging doorlopen. Totdat u het hele openstaande bedrag met rente heeft terugbetaald.*

- *Wij mogen het hele openstaande bedrag op uw creditcard direct opeisen, gespreid betalen en/of uw creditcard beëindigen als u:*

- *niet (op tijd) betaalt en wij u hiervoor in gebreke hebben gesteld;*

(...)”

2.8 Het MijnING account van Consument is nooit geactiveerd, zodat zij geen toegang heeft tot de berichteninbox in het MijnING account.

2.9 Op 17 oktober 2017 heeft de Bank een bericht naar de berichteninbox van Consument in MijnING verzonden, waarin is opgenomen:

“U staat zonder toestemming € 509,39 rood op uw Betaalrekening met nummer [IBAN-nummer]. Dit is hoger dan uw limiet van € 500.

(...)

U kunt uw Creditcard(s) op dit moment niet meer gebruiken. Als u het tekort voor 17 november 2017 aanvult is dit wel weer mogelijk.”

2.10 Consument heeft na het verstrijken van de vervaldatum van de creditcard in september 2017 geen nieuwe creditcard ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vorderingen Consument

3.1 Consument vordert ten eerste dat de tenaamstelling van de bankrekening van het LDCR wordt aangepast. Ten tweede vordert Consument herstel van haar kwartaallimiet van € 1.000,- en dat het negatieve advies op naam van Consument in de Banksystemen verwijderd wordt. Ten derde vordert Consument herstel van haar creditcard met gespreid betalen faciliteit. Tenslotte vordert Consument in verband met de drie eerste vorderingen een financiële compensatie van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De eerste vordering steunt op de grondslag dat de Bank de tenaamstelling van de bankrekening van Griffie LDCR niet had mogen wijzigen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft in het verleden één of twee keer griffierecht voor een rechtbank overgemaakt. Op de nota's van het LDCR wordt altijd het bankrekeningnummer ten name van 'Griffie LDCR' vermeld. In 2016 heeft Consument weer griffierecht betaald aan het LDCR, maar in de afschrijving op haar bankafschrift werd als tenaamstelling van de bankrekening van het LDCR 'Min. V. Veiligheid en Jus.' weergegeven.
- De vermelding van de naam 'Min. V. Veiligheid en Jus.' in plaats van 'Griffie LDCR' geeft de indruk dat er een boete betaald wordt door Consument aan het ministerie van Veiligheid en Justitie, terwijl dat niet klopt. Dat is misleidend.
- Het LDCR heeft meerdere keren aan Consument bevestigd dat de tenaamstelling 'Griffie LDCR' moet zijn.
- Consument heeft in een filiaal van de Bank gezien dat de tenaamstelling van de bankrekening van het LDCR in het systeem van de Bank vermeld staat als 'M. van justitie en veiligheid, griffie LDCR'. De naam van Griffie LDCR staat kennelijk wel in het systeem van de Bank, maar wordt niet op de bankafschriften vermeld.

De tweede vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De beëindiging van het kwartaallimiet was niet nodig en niet conform de voorwaarden van het kwartaallimiet. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft jarenlang voldaan aan de voorwaarde dat zij binnen drie maanden één dag een positief saldo op haar bankrekening moet hebben. Nu zij één keer niet aan die voorwaarde kon voldoen, is haar kwartaallimiet beëindigd. Dit terwijl het saldo van Consument een paar dagen later alweer een positief saldo vertoonde.

De Bank heeft hiermee fout gehandeld, want zij heeft er geen rekening mee gehouden dat de beëindiging van de kwartaallimiet ernstige financiële problemen voor Consument veroorzaakte.

- Na de beëindiging van het kwartaallimiet is er in de systemen van de Bank een negatief advies over Consument ingevoerd, zij werd neergezet als een wanbetaler. Waarschijnlijk heeft de Bank het negatieve advies ook aan de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) doorgegeven. Dit terwijl Consument jarenlang alles op tijd betaald heeft aan de Bank en zij bovendien een doorlopend krediet bij de Bank heeft waarvoor zij veel rente betaalt.
- Met de beëindiging van de kwartaallimiet heeft de Bank de betaalrekening van Consument geblokkeerd, wat behoorlijk wat problemen veroorzaakt heeft. Consument deed namelijk al haar ingaande en uitgaande betalingen vanaf deze rekening.
- Consument heeft het aanbod van de Bank voor halvering van de kwartaallimiet geaccepteerd, omdat zij hiertoe genoodzaakt was. Anders had zij helemaal geen kwartaallimiet meer.

De derde vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de creditcard zonder rechtsgrond ingetrokken en zonder Consument daarvan op de hoogte te brengen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tegen het einde van het jaar 2017 wilde Consument geld opnemen met haar creditcard, aangezien ze weinig financiële ruimte had nadat de Bank haar kwartaallimiet eerst beëindigd en later gehalveerd had. Dit bleek echter niet mogelijk omdat de vervaldatum van haar creditcard verstreken was en zij geen nieuwe creditcard ontvangen had. Toen zij navraag deed bij de Bank, bleek tot haar verbazing dat de creditcard vanaf juli 2017 ingetrokken was en dat Consument daarom geen nieuwe creditcard ontvangen heeft. Dit kan echter niet kloppen, want de situatie van juli 2017 (die te maken had met de kwartaalkrediet) was al kort daarna opgelost doordat Consument een groot bedrag op haar betaalrekening ontvangen had. Bovendien had de situatie van juli 2017 niets te maken met de creditcard van Consument.
- In een voicemailbericht heeft de Bank Consument laten weten dat er geen nieuwe creditcard toegestuurd werd omdat Consument achterstand had in de betaling van haar creditcard. Dit is echter een onjuiste bewering.
- Ook via het creditcardoverzicht wordt Consument niet geïnformeerd over de blokkade of beëindiging. Het creditcardoverzicht vertoont de 'vrij te besteden kredietruimte', terwijl Consument geen gebruik kan maken van de creditcard.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank is sinds mei 2016 huisbankier van de rechtspraak van de rijksoverheid. Vanaf dat moment heeft de rechtspraak een nieuw rekeningnummer bij de Bank met de tenaamstelling 'Ministerie van Veiligheid en Justitie'. Voor deze datum had de rechtspraak een bankrekening bij de Royal Bank of Scotland (RBS). Wellicht had de rechtspraak bij die bank een andere tenaamstelling, maar de Bank kan de tenaamstelling niet wijzigen. Met een afschrift van het betaalsysteem van de Bank heeft de Bank aangetoond dat de huidige tenaamstelling van de rekening-courant 'Ministerie van Justitie en Veiligheid' is.
- De kwartaallimiet is conform de voorwaarden beëindigd (artikel 6 en 9 van de Voorwaarden Kwartaallimiet).
- Doordat de kwartaallimiet kwam te vervallen, vertoonde de betaalrekening van Consument een ongeoorloofde debetstand. De betaalrekening van Consument is echter niet geblokkeerd. Er konden gewoon bedragen worden bijgeschreven en na aanzuivering van het saldo kon Consument weer betalingen verrichten.
- Nadat de kwartaallimiet beëindigd was, is de nieuwe kwartaallimiet van € 500,- aan Consument aangeboden. Consument heeft dit aanbod geaccepteerd. Het is gebruikelijk een termijn van drie maanden te hanteren voordat er een nieuwe kwartaallimiet wordt verstrekt. De Bank heeft uit coulance echter de nieuwe kwartaallimiet eerder aangeboden.
- De beëindiging van de kwartaallimiet van Consument op 29 juli 2017 heeft niet in een negatieve BKR-registratie geresulteerd.
- In een telefoongesprek van 31 juli 2017 met Consument is besproken of zij een betalingsregeling kon treffen. Toen bleek dat Consument geen betalingsregeling kon treffen, is het gebruik van haar creditcard geblokkeerd. Het is gebruikelijk dat dit in het telefoongesprek aan Consument medegedeeld wordt. De creditcard is vervolgens in september 2017 geëxpireerd en er is toen geen nieuwe creditcard aan Consument verstrekt. Aangezien er nog steeds een creditcardschuld openstaat, is de creditcard beëindigd.
- Conform de creditcardvoorwaarden behoudt de Bank zich het recht voor om het gebruik van een creditcard te weigeren. Dit is in het onderhavige geval gebeurd gezien de continue achterstand op de betaalrekening en de weinige voeding op de betaalrekening. Als de creditcardschuld is ingelost en de betaalrekening voldoende is aan-gezuiverd en als daarop voldoende inkomen binnenkomt, dan zal de Bank het uitgeven van een nieuwe creditcard weer in overweging nemen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal de drie klachtonderdelen van Consument achtereenvolgens behandelen, te beginnen met de tenaamstelling van de rekening-courant van de LDCR. Vervolgens komt de beëindiging van de kwartaallimiet aan bod en daarna de beëindiging van de creditcard. Ten slotte zal de Commissie ingaan op de stellingen van Consument over registraties en op de door Consument gevorderde schadevergoeding.

Tenaamstelling Griffie LDCR

- 4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank de tenaamstelling van de rekening-courant van het LDCR niet had mogen wijzigen naar 'Ministerie van Veiligheid en Justitie'. Hierdoor lijkt het volgens Consument alsof zij een boete overmaakt, in plaats van griffierechten. De Bank heeft aangevoerd dat zij sinds 2016 huisbankier van de rechtspraak is, maar volgens Consument was het rekeningnummer van het LDCR altijd al van de Bank en heeft het LDCR bevestigd dat de tenaamstelling 'LDCR' moet bevatten. Dat heeft Consument echter niet onderbouwd. De Bank heeft verder aangevoerd dat zij geen invloed heeft op de tenaamstelling van de rekening-courant en de Bank heeft aangetoond dat de tenaamstelling conform het betaalsysteem wordt toegepast. Aangezien Consument vordert dat de Bank de tenaamstelling wijzigt, is het op grond van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan Consument om te bewijzen dat de Bank de huidige tenaamstelling niet mag hanteren. Daargelaten dat de Bank de tenaamstelling niet zal kunnen wijzigen zonder overleg met de rekeninghouder, heeft Consument niet kunnen bewijzen dat de Bank de huidige tenaamstelling niet mag hanteren. De Commissie is daarom van oordeel dat de Bank de tenaamstelling niet hoeft te wijzigen en dat de eerste vordering van Consument moet worden afgewezen.

De kwartaallimiet

- 4.3 De tweede vordering van Consument betreft de kwartaallimiet. Vaststaat dat het saldo van de betaalrekening van Consument op of kort vóór 29 juli 2017 meer dan één werkdag in drie maanden niet positief was. Op grond van de Voorwaarden Kwartaallimiet is de Bank in een dergelijke situatie bevoegd de kwartaallimiet te beëindigen. Consument heeft echter gesteld dat de beëindiging onnodig was omdat het saldo van de betaalrekening korte tijd later wel positief was. De Commissie is van oordeel dat deze redenatie niet opgaat, aangezien de Voorwaarden Kwartaallimiet duidelijk vermelden dat de kwartaallimiet beëindigd kan worden als er niet minimaal één werkdag in drie maanden een positief saldo op de betaalrekening staat. Hoe snel dat vervolgens opgelost is, doet niet ter zake.

- 4.4 Op grond van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is een tussen partijen overeengekomen regel (zoals de regel op grond waarvan de kwartaallimiet beëindigd is) echter niet van toepassing als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument heeft in dit kader gesteld dat de beëindiging van de kwartaallimiet ernstige financiële problemen voor haar veroorzaakte. Consument heeft desgevraagd echter niet nader onderbouwd of toegelicht waaruit die financiële problemen bestonden.
- 4.5 De Commissie begrijpt dat de beëindiging van de kwartaallimiet voor ongemak gezorgd heeft bij Consument, maar dat is onvoldoende om te oordelen dat de beëindiging in strijd met de redelijkheid en billijkheid is. Bovendien heeft de Bank zich coulant opgesteld door binnen drie maanden de nieuwe kwartaallimiet van € 500,- aan te bieden. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat de Bank niet verplicht kan worden de kwartaallimiet van € 1.000,- te herstellen.
- 4.6 In verband met haar klacht over de kwartaallimiet heeft Consument verder gesteld dat haar betaalrekening geblokkeerd is door de beëindiging van de kwartaalkrediet en dat zij daardoor geen betalingen kon verrichten. De Bank heeft echter betwist dat de betaalrekening geblokkeerd is. Vaststaat dat de betaalrekening een ongeoorloofde debetstand vertoonde (ook wel ongeoorloofd 'rood staan' genoemd) als gevolg van de beëindiging van de kwartaallimiet. Dit zal inderdaad veroorzaakt hebben dat Consument geen betalingen kon verrichten vanaf haar betaalrekening. Omdat dit echter een gevolg is van de terechte beëindiging van de kwartaallimiet, is de Bank hiermee niet tekortgeschoten.

De creditcard

- 4.7 Consument heeft twee klachten ten aanzien van de creditcard. De eerste klacht is dat de creditcard op onjuiste gronden beëindigd is en de tweede klacht is dat zij niet geïnformeerd is over de blokkade (en de beëindiging) van de creditcard.
- 4.8 De Bank heeft het volgende aangevoerd over de blokkade en beëindiging van de creditcard. Als gevolg van de beëindiging van de kwartaallimiet vertoonde de betaalrekening van Consument een ongeoorloofde debetstand. De creditcard is daarom op 31 juli 2017 geblokkeerd en er is geen reden om aan te nemen dat Consument daarover niet geïnformeerd is in het telefoongesprek op 31 juli 2017. Vervolgens is de creditcard per september 2017 geëxpireerd. De creditcard is vervolgens niet aangezuiverd (er staat nog steeds een bedrag open), dus is de creditcardfaciliteit beëindigd.

- 4.9 De Commissie overweegt als volgt over de creditcard van Consument. Op grond van de creditcardvoorwaarden mag de Bank de creditcardfaciliteit beëindigen als Consument niet (op tijd) aflossing en rente voor de creditcard betaalt, maar dan moet de Bank Consument eerst in gebreke hebben gesteld. Een ingebrekestelling is een soort waarschuwing waarmee Consument in de gelegenheid wordt gesteld om alsnog te betalen, zodat zij daarmee de beëindiging kan voorkomen. Als Consument ook na de ingebrekestelling niet betaalt, mag de Bank de creditcardfaciliteit beëindigen. In het onderhavige geval heeft de Bank Consument in gebreke willen stellen met een bericht in MijnING, maar tijdens de procedure bij Kifid heeft de Bank geconstateerd dat Consument geen toegang heeft tot de berichten in MijnING. Haar account is immers nooit geactiveerd, zodat de ingebrekestelling Consument niet bereikt heeft. De Bank heeft de creditcard dus ten onrechte beëindigd en de Bank dient dit te herstellen. Met dien verstande dat de Bank het recht heeft om alsnog de creditcard te beëindigen, zodra aan de daarvoor bestemde voorwaarden voldaan is: Consument betaalt niet (op tijd) en is hiervoor in gebreke gesteld.
- 4.10 Ten aanzien van de blokkade van de creditcard is de Commissie van oordeel dat, aangezien de betaalrekening eind juli 2017 een ongeoorloofde debetstand vertoonde na beëindiging van de kwartaallimiet, op grond van de creditcardvoorwaarden het gebruik van de creditcard tijdelijk geweigerd kon worden. De Bank neemt aan dat Consument hierover op 31 juli 2017 telefonisch geïnformeerd is, maar kon dat desgevraagd niet nader onderbouwen. Consument betwist dat zij in dit telefoongesprek geïnformeerd is over de blokkade van de creditcard, zodat de inhoud van het telefoongesprek niet is komen vast te staan. Ook uit de creditcard-overzichten die Consument ontvangt, blijkt niet dat de creditcard geblokkeerd is. Het staat dan ook niet vast dat Consument geïnformeerd is over de blokkade op de creditcard. Bovendien kan de Commissie de stelling van de Bank dat Consument geen nieuwe creditcard ontvangen heeft na het verlopen van de vervaldatum omdat de creditcard toen geblokkeerd was, niet volgen. Deze werkwijze blijkt immers niet uit de creditcardvoorwaarden en het was wellicht beter geweest om Consument in een dergelijke situatie een geblokkeerde creditcard te sturen.

Overige vorderingen van Consument

- 4.11 Consument heeft gesteld dat er een negatief advies over haar is ingevoerd in de Banksystemen, zij staat als wanbetaler geregistreerd. Bovendien vermoedt zij dat er een BKR-registratie gedaan is. De Bank heeft echter laten weten dat de beëindiging van de kwartaallimiet niet in een BKR-registratie geresulteerd heeft. Daarnaast heeft de Bank toegelicht dat zij op dit moment niet bereid is de debetfaciliteiten uit te breiden omdat er eerst afgelost moet worden op de huidige debetfaciliteiten. Aangezien Consument niet nader onderbouwd heeft dat er sprake is van een (ongeoorloofde) registratie, staat niet vast dat de gegevens van Consument in een register geregistreerd zijn en ziet de Commissie geen aanleiding om de Bank te verplichten registraties te verwijderen.

4.12 Tot slot is er geen aanleiding om de vordering tot betaling van schadevergoeding toe te wijzen. Een dergelijke vordering kan alleen worden toegewezen als de Bank een fout gemaakt heeft die tot schade geleid heeft. Daar is echter geen sprake van. De vordering van Consument die toegewezen wordt (herstel van de creditcard) is immers een vordering die niet in geld uitgedrukt is. De vordering tot betaling van schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de creditcardovereenkomst van Consument herstelt.

In artikel 5 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.