

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-015  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman- de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 augustus 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 4 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft moeite om de rentelast van de geldlening, die hij in 2008 bij de Bank heeft afgesloten, te dragen. Consument wil dat de Bank meewerkt aan het betaalbaar en aflosbaar maken van de geldlening. De Commissie oordeelt dat geen sprake is van misbruik van recht en dat er geen grond is waarop de Bank kan worden verplicht tot het herstructureren van de geldlening.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- 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 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 Consument heeft in juli 2008 bij de Bank een krediet Privélimiet Plus (hierna: 'PLP') afgesloten. Het PLP bedraagt € 15.000,-- en de maandtermijn bedraagt 2,5% van de Limiet. Het rentetarief bedraagt 10,3% per jaar en kan veranderen.
- 2.2 Consument heeft in juli 2014 naar aanleiding van een bericht van de Bank contact met haar opgenomen. Consument had moeite om de rentelast van het PLP te dragen en heeft de Bank verzocht om een lagere rente. Vervolgens hebben tot medio 2016 verschillende contactmomenten tussen de Bank en Consument plaatsgevonden. Uiteindelijk heeft Consument een klacht ingediend.

- 2.3 De Bank heeft Consument op 22 augustus 2016 een Servicelening van € 15.000,-- aangeboden tegen een rente van 8,8% en een maandtermijn van € 130,--. Consument heeft de kredietovereenkomst op 8 september 2016 getekend en de PLP is omgezet naar een Servicelening.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het terugbetalen van een derde deel van de betaalde rente, een rentepauze toe te passen van één jaar, het rentepercentage te verlagen naar 4,7% en toestaat dat Consument boetevrij mag aflossen.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument heeft reeds in 2014 contact opgenomen met de Bank en aangegeven moeite te hebben met het betalen van de maandlast van het PLP. Er is een lange periode voorbij gegaan voordat de PLP is omgezet naar een Servicelening en dit is slechts een kleine verbetering.
  - De Bank heeft het uitstaande bedrag al terugverdiend, Consument heeft al 78% van de limiet aan rente betaald.
  - De handelwijze van de Bank is niet klantvriendelijk en niet oplossingsgericht.

#### 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**

- 4.1 De kernvraag is of de Bank ertoe gehouden is om mee te werken aan het herstructureren van de geldlening, zodat deze betaalbaar en aflosbaar kan worden gemaakt voor Consument.
- 4.2 Bij de beantwoording van deze vraag staat voorop dat op Consument uit hoofde van de overeenkomst van geldlening een betalingsverplichting rust. Wanneer Consument niet aan de periodieke verplichtingen voldoet en een achterstand ontstaat, heeft de Bank het recht nakoming te vorderen en de verschuldigde gelden op te eisen. Binnen deze rechtsverhouding tussen partijen kan de Bank niet worden verplicht tot het “ongezien” accepteren van een door Consument voorgestelde herstructurering van de geldlening of verzoek tot terugbetaling van betaalde rente. In dit geval komen de verzoeken van Consument neer op het tonen van coulance. Dergelijke verzoeken zijn juridisch niet afdwingbaar, waardoor de vordering tot herstructurering van de geldlening en terugbetaling van de rentelast wordt afgewezen.
- 4.3 Enkel wanneer de Bank misbruik van recht zou maken door de verzoeken van Consument af te wijzen, kan de hiervoor besproken vrijheid van de Bank worden ingeperkt. Dat zal afhankelijk zijn van de omstandigheden van het geval.

De Commissie oordeelt dat er in het onderhavige geval geen feiten en omstandigheden zijn gebleken op grond waarvan sprake is van misbruik van recht door de Bank.

- 4.4 Daarbij is van belang dat de Bank heeft meegedacht met Consument en de PLP reeds (onverplicht) heeft omgezet in een Servicelening. Als gevolg hiervan heeft Consument een lagere rente en een lagere maandlast verkregen. Zoals de Bank bij dupliek heeft toegelicht mag Consument altijd meer terugbetalen dan het overeengekomen maandbedrag. Dat de aanpassing van de PLP naar een Servicelening langer heeft geduurd dan Consument had verwacht doet hier niets aan af, hoe vervelend voor Consument ook. De Bank heeft aangegeven dat het in het onderhavige geval gaat om een speciaal (uitzonderings-)traject en zij zich tot het uiterste heeft ingespannen om een passende oplossing te vinden. Uit de stukken is het tegendeel niet gebleken. De stelling van Consument dat hij de dienstverlening van de Bank als klantvriendelijk en niet oplossingsgericht ervaart kan, hoe deze ervaring ook te betreuren is, in het oordeel van de Commissie geen verandering brengen. Ook het verwijt van Consument, dat de Bank niet heeft gereageerd op het voorstel tot gedeeltelijke kwijtschelding, moet ongegrond worden verklaard, aangezien dat door de betwisting van dat verwijt niet is komen vast te staan.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

*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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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 46 van het Reglement.*