

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-349
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A. de Vette, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak : 7 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een kredietovereenkomst gesloten bij de Bank. Consument wordt geïnformeerd dat de kredietlimiet conform de algemene voorwaarden vanaf de 65-jarige leeftijd van Consument maandelijks wordt verlaagd met 1/120 deel, zodat het krediet volledig is afgebouwd als Consument 75 jaar is. Consument meent dat er hierdoor sprake is van leeftijdsdiscriminatie. Zowel Consument als de Bank kunnen de originele kredietovereenkomst niet overleggen. Nu de Commissie niet in het bezit is gesteld van de overeenkomst, kan de Commissie de inhoud hiervan niet meewegen in haar oordeel. De Commissie is van oordeel dat de kredietovereenkomst kan worden gekwalificeerd als een duurovereenkomst die is aangegaan voor onbepaalde tijd. De Commissie meent dat er hierbij vanuit mag worden gegaan dat er niet in een regeling omtrent opzegging is voorzien. Of de "geleidelijke" opzegging, waarbij een opzegtermijn van 10 jaar in acht wordt genomen, kan worden gerechtvaardigd wordt derhalve bepaald door hetgeen de eisen van redelijkheid en billijkheid met zich meebrengen. De Commissie is van oordeel dat de Bank in beginsel een grote mate van beleids- en contracteervrijheid toekomt. Zij mag de voorwaarden die zij hanteert bij haar kredietovereenkomsten naar eigen inzicht inrichten, mits zij zich hierbij aan de wettelijke regels houdt. De Bank tracht met haar beleid een gezonde afweging tussen het beheren van het kredietrisico en afschrijvingen als gevolg van overlijden van haar klanten na te streven. Niet is gebleken dat de Bank buiten de redelijke grenzen van haar beleidsvrijheid heeft gehandeld en op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid. Niet ter discussie staat dat de Bank momenteel een beleid hanteert waarbij er een maximale looptijd van de kredietovereenkomst tot de 80-jarige leeftijd wordt gehanteerd. Hierbij start de geleidelijke afbouw van de limiet op 70-jarige leeftijd. Nu de kredietovereenkomst ontbreekt en de Bank niet kan aantonen dat zij een afbouw vanaf 65-jarige leeftijd met Consument is overeengekomen, oordeelt de Commissie dat het redelijk is om ditzelfde beleid te hanteren voor Consument. De Commissie beslist dat de Bank haar medewerking dient te verlenen aan de instandhouding van de kredietovereenkomst, waarbij de afbouw van de kredietlimiet zal starten bij het bereiken van de 70-jarige leeftijd van Consument en de limiet geleidelijk en evenredig wordt afgebouwd, zodat de overeenkomst in het geheel wordt beëindigd bij het bereiken van de 80-jarige leeftijd van Consument, en wijst het meer of anders gevorderde af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;

- de dupliek van de Bank; en
- de brief van Consument d.d. 12 april 2017.

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 2002 een doorlopend krediet, genaamd ABN AMRO Flexibel Krediet, met een kredietlimiet van € 9.000,- afgesloten bij de Bank. De overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 2.2 Consument zou in augustus 2016 de 65-jarige leeftijd bereiken. Bij brief van 7 juli 2016 heeft de Kredietverstrekker Consument het volgende aangekondigd:

U heeft bij ons een Flexibel Krediet. Van uw krediet kunt u geld opnemen tot uw kredietlimiet. Wij hebben met u afgesproken dat wij uw kredietlimiet vanaf uw 65e jaar verlagen.

Wat betekent de verlaging van uw kredietlimiet voor u?

- Tot uw 75e jaar verlagen wij uw kredietlimiet elke maand met een gelijk bedrag. Als u 75 jaar bent is uw kredietlimiet verlaagd tot EUR 0.
- Wij vermelden uw verlaagde kredietlimiet op uw maandoverzicht.
- U kunt geld blijven opnemen tot aan uw kredietlimiet.

- 2.3 Consument kon zich niet vinden in de wijziging van de overeenkomst en heeft zijn grieven kenbaar gemaakt aan de Bank.
- 2.4 Bij brief van 15 augustus 2016 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
“(…) *Op 14 juli 2016 heeft u ons een e-mail geschreven over uw klacht over de afbouw van uw Flexibel Krediet met nummer [rekeningnummer]. Ook heeft u op 27 juli 2016 de heer [naam bankmedewerker] een e-mail gestuurd waarin u uw correspondentie met Bureau Discriminatiezaken [naam gemeente] toevoegt. De heer [naam bankmedewerker] heeft onze afdeling gevraagd om voor beantwoording zorg te dragen. U geeft aan dat u het niet eens bent met de verlaging van uw kredietlimiet die de bank bij uw 65-jarige leeftijd heeft ingevoerd. U schrijft dat dit een vorm van leeftijdsdiscriminatie is. Wij hebben uw klacht onderzocht. In deze brief reageren wij op uw klacht.*

Limietafbouw van uw Flexibel Krediet

U heeft uw krediet in 2002 afgesloten. Voor uw Flexibel Krediet met nummer [rekeningnummer] geldt een limietafbouw op 65-jarige leeftijd. De limietafbouw per maand bedraagt EUR 75. In uw situatie wordt vanaf de leeftijd van 65 jaar de kredietlimiet over een periode van 10 jaar afgebouwd naar nul. De bank wijzigt de maandelijks aflossing naar een vast bedrag.

Dit is noodzakelijk om de achterstand geleidelijk in te lopen. Dit betekent dat de kredietlimiet iedere maand wordt verlaagd. Uw kredietlimiet wordt daardoor afgebouwd met 1/120 deel, zodat het krediet is afgebouwd als u 75 jaar bent. De voorwaarden over de limietafbouw staan altijd duidelijk in de kredietovereenkomst omschreven.

Huidige Limietafbouw

Voor bestaande kredieten, zoals uw krediet, gelden de voorwaarden die golden op het moment van afsluiten van de lening. Dit verklaart ook het verschil met de huidige leeftijd die de bank hanteert bij de afbouw van een krediet. U kunt opnieuw een kredietlimiet aanvragen. Bij het nieuwe kredietlimiet gelden de nieuwe productvoorwaarden. De nieuwe productvoorwaarden die sinds oktober 2012 zijn ingevoerd zorgen voor een limietafbouw vanaf 70-jarige leeftijd.

Geen sprake van leeftijdsdiscriminatie

U bent het niet eens met ons beleid om uw kredietlimiet vanaf uw 65e jaar af te bouwen. De bank heeft een beleid met kredietverstrekking aan de klanten. Naarmate een klant ouder Dit kan voor de nabestaanden van de overledene financieel nadelig zijn. Dit omdat zij met onverwachte kosten worden geconfronteerd. De bank streeft ernaar om een juiste afweging te maken tussen het beheren van kredietrisico en afschrijven als gevolg van overlijden. De bank maakt in deze geen leeftijdsdiscriminatie maar maakt een gerechtvaardigd belang van de klant en de bank om hoge risico's te vermijden. Bovendien heeft de bank in deze beleidsvrijheid.
(...)"

- 2.5 Zowel de Bank als Consument kunnen geen getekend exemplaar van de kredietovereenkomst overleggen.
- 2.6 Op 29 maart 2017 heeft de Bank per brief het volgende medegedeeld:

Personeelscondities

Uit de administratie van de bank blijkt verder dat Cliënt op het ABN AMRO Flexibel Krediet personeelscondities ontvangt. Uit de personeelsadministratie van de bank blijkt dat Cliënt sinds 1 februari 2014 niet meer bij ABN AMRO werkzaam is. In de door Cliënt ondertekende beëindigingsovereenkomst is het volgende opgenomen over personeelscondities

De personeelscondities vervallen per de beëindigingsdatum. Werknemer zal de beëindiging van de arbeidsovereenkomst onmiddellijk melden bij het kantoor, waar de prive-salarisspaarrekening loopt, en - indien van toepassing - het hypotheek en effectenbedrijf van Werkgever, zodat door hem genoten personeelscondities worden omgezet naar cliëntencondities

In geval van een niet-tijdige melding door Werknemer, waardoor de personeelscondities niet tijdig worden omgezet, is Werknemer gehouden de ten onterechte genoten korting(en), welke zonde nadere aankondiging terstond opeisbaar is/zijn, onmiddellijk te restitueren.

Volgens de bank heeft Cliënt sinds 1 februari 2014 geen recht meer op personeelscondities. De bank gaat de personeelscondities omzetten naar cliëntencondities. Uit coulanace zal de bank dit niet uitvoeren met terugwerkende kracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank het leeftijdscriterium schrapt en de kredietovereenkomst op de huidige voorwaarden handhaaft.

Grondslagen en argumenten daarvoor

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument meent dat de Bank zich niet kan beroepen op de voorwaarden uit de kredietovereenkomst, nu de getekende overeenkomst waarbij de voorwaarden van toepassing worden verklaard ontbreekt.
- Consument meent dat het beroep van de Bank op haar zorgplicht faalt. De Bank wijst immers op het risico van overlijden. In dit geval zou een eventuele restschuld mogelijkerwijs over kunnen gaan op de erfgenamen. Bovendien tracht de Bank zich met de clause te beschermen tegen het risico van het onbetaald en onverhaalbaar blijven van vordering. Dat de Bank de onderhavige bepaling om die reden heeft opgenomen begrijpt Consument. Wat Consument echter kwalijk acht is dat de bepaling een leeftijdsdiscriminerend karakter heeft, nu de kredietovereenkomst bij het behalen van 65-jarige leeftijd geleidelijk wordt beëindigd. Het behalen van een zekere leeftijd zegt volgens Consument immers niets over zijn kredietwaardigheid.
- Consument begrijpt dat er in het algemeen vanuit mag worden gegaan dat het behalen van de pensioengerechtigde leeftijd een inkomensdaling tot het gevolg heeft. In zijn specifieke situatie geldt echter dat hij reeds sinds geruime tijd gestopt is met werken. Indien de Bank van mening is dat het risico stijgt door een inkomensdaling, had het op de weg van de Bank gelegen om op dat moment de kredietlimiet te verlagen.
- Op grond van de algemene voorwaarden die de Bank ten tijde van het aangaan van de kredietovereenkomst hanteerde start de afbouw van de kredietlimiet bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar. Dit gebeurt iedere maand met hetzelfde bedrag, zodat de kredietlimiet EUR 0,- is als de klant 75 jaar is. Sinds 2012 hanteert de Bank voor dit product echter nieuwe voorwaarden, waarbij de verlaging van de kredietlimiet pas plaats zal vinden bij het bereiken van de leeftijd van 70 jaar en de kredietovereenkomst wordt beëindigd bij het bereiken van de leeftijd van 80 jaar. Consument wenst, indien de bepaling niet wordt geschrapt, dat de laatstgenoemde bepaling van toepassing wordt verklaard op de overeenkomst aangezien dit meer recht doet aan andere, meer relevante factoren behalve de leeftijd, zoals het betaalgedrag, de financiële situatie en de toegenomen levensverwachting.
- De Bank was niet gerechtigd om, ten behoeve van deze klacht, het personeelsdossier van Consument te raadplegen, laat staan de gegevens daaruit aan derden (in dit geval de Commissie) ter beschikking te stellen.

Verweer van de Bank

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

- De Bank meent dat haar een grote vrijheid toekomt in het bepalen van haar beleid ten aanzien van de voorwaarden van een kredietovereenkomst. Op basis van de beleids- en contracteervrijheid van de Bank staat het haar in beginsel immers vrij om zelf de voorwaarden van een krediet vast te stellen. Contractueel heeft de Bank deze vrijheid vastgelegd in de van toepassing zijnde voorwaarden. Op grond van de voorwaarden was de Bank zodoende gerechtigd om te starten met de afbouw van de kredietlimiet bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar. Nu Consument akkoord is gegaan met de kredietovereenkomst en de voorwaarden hierdoor van toepassing zijn verklaard tussen partijen, mocht de Bank gebruik maken van haar bevoegdheid tot opzegging van de kredietovereenkomst.
- Van leeftijdsdiscriminatie is volgens de Bank geen sprake. Het beleid van de Bank ten aanzien van kredietverstrekking aan "oudere" klanten is tot stand gekomen door een afweging te maken tussen het belang van haar cliënten en het belang van de Bank. De Bank wil met haar beleid juist tegengaan dat consumenten aan het einde van het leven nog moeten kampen met een flinke kredietschuld dan wel dat eventuele erfgenamen belast worden met een restschuld. Door pensionering rond de leeftijd van 65 jaar lopen de inkomsten immers vaak al terug. Naarmate Consument ouder wordt, wordt het risico dat Consument tijdens de looptijd de kredietovereenkomst komt te overlijden hoger. Door middel van haar beleid, dat is verankerd in de kredietvoorwaarden, streeft de Bank naar een gezonde afweging tussen het beheren van het kredietrisico en afschrijvingen als gevolg van overlijden van haar klanten.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt op dat de essentie van dit geschil is of de Bank zich terecht beroept op de voorwaarden. De Commissie merkt hierbij op dat de relevante overeenkomst alsmede de toepasselijke voorwaarden zowel door Consument als de Bank niet in het geding zijn gebracht. De Bank heeft op 20 december 2016 aangegeven dat zij de kredietovereenkomst van Consument uit 2002 niet uit haar digitale en fysieke dossier heeft kunnen traceren.
- 4.2 Nu de Commissie niet in het bezit is gesteld van de overeenkomst, kan de Commissie de inhoud hiervan niet meewegen in haar oordeel. De Commissie dient bij de uitleg van de kredietovereenkomst zodoende rekening te houden met de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen alsmede de relevante jurisprudentie omtrent dergelijke overeenkomsten.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de kredietovereenkomst kan worden gekwalificeerd als een duurovereenkomst die is aangegaan voor onbepaalde tijd. De Commissie meent dat er hierbij vanuit mag worden gegaan dat er niet in een regeling omtrent opzegging is voorzien. Of de "geleidelijke" opzegging, waarbij een opzegtermijn van 10 jaar in acht wordt genomen, kan worden gerechtvaardigd wordt derhalve bepaald door hetgeen de eisen van redelijkheid en billijkheid met zich meebrengen.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat, nu een regeling omtrent opzegging ontbreekt, de overeenkomst in beginsel opzegbaar is. Van partijen kan niet worden verwacht dat de kredietovereenkomst levenslang wordt gecontinueerd. Het wettelijk verbod van leeftijdsdiscriminatie is beperkt tot arbeid, beroep en beroepsonderwijs en strekt zich niet uit tot het aanbod van goederen en diensten, zodat van leeftijdsdiscriminatie geen sprake is.

- 4.5 De eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de concrete omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat opzegging slechts tot beëindiging van de overeenkomst zou kunnen leiden indien een voldoende zwaarwegende grond voor opzegging bestaat. De Commissie is van oordeel dat de Bank in beginsel een grote mate van beleids- en contracteervrijheid toekomt. Zij mag de voorwaarden die zij hanteert bij haar kredietovereenkomsten naar eigen inzicht inrichten, mits zij zich hierbij aan de wettelijke regels houdt. De Bank heeft onder meer aangevoerd dat zij door middel van het hanteren van de leeftijdsbepaling wenst te voorkomen dat haar cliënten aan het einde van het leven nog moeten kampen met forse schulden dan wel dat erfgenamen belast worden met een restschuld. Bovendien tracht de Bank met haar beleid een gezonde afweging tussen het beheren van het kredietrisico en afschrijvingen als gevolg van overlijden van haar klanten na te streven. Niet is gebleken dat de Bank buiten de redelijke grenzen van haar beleidsvrijheid heeft gehandeld en op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid.
- 4.6 Niet ter discussie staat dat de Bank momenteel een beleid hanteert waarbij er een maximale looptijd van de kredietovereenkomst tot de 80-jarige leeftijd wordt gehanteerd. Hierbij start de geleidelijke afbouw van de limiet op 70-jarige leeftijd. Nu de kredietovereenkomst ontbreekt en de Bank niet kan aantonen dat zij een afbouw vanaf 65-jarige leeftijd met Consument is overeengekomen, oordeelt de Commissie dat het redelijk is om ditzelfde beleid te hanteren voor Consument. De Commissie acht de gehanteerde opzegtermijn van 10 jaar hierbij redelijk.
- 4.7 Het gevolg is dat de afbouw van de kredietlimiet van € 9.000,- zal starten bij het bereiken van de leeftijd van 70 jaar en iedere maand zal plaatsvinden met hetzelfde bedrag, zodat de kredietlimiet EUR 0,- is als Consument 80 jaar is. De kredietovereenkomst zal derhalve bij het bereiken van de 80-jarige leeftijd van Consument worden beëindigd.
- 4.8 Voor wat betreft het gegeven dat de Bank de personeelsadministratie van Consument heeft geraadpleegd en heeft geconcludeerd dat de personeelscondities per de datum van beëindigingsovereenkomst omgezet hadden dienen te worden naar cliëntencondities, oordeelt de Commissie als volgt. Hetgeen bepaald is in de beëindigingsovereenkomst is onlosmakelijk verbonden met en vindt zijn doorwerking in de kredietfaciliteit. Het is de Bank derhalve toegestaan om de personeelsadministratie van Consument te raadplegen nu er in de relevante beëindigingsovereenkomst is vastgelegd dat er per de datum van beëindiging van de arbeidsovereenkomst van Consument een wijziging van de voorwaarden zou plaatsvinden. Het standpunt van Consument dat er sprake zou zijn van een schending van zijn recht op privacy volgt de Commissie derhalve niet. Volledigheidshalve merkt de Commissie hierbij nog op dat Consument niet betwist dat er in de beëindigingsovereenkomst is bepaald dat er na de datum van uitdiensttreding cliëntencondities van toepassing zouden zijn.
- 4.9 In het licht van het voorgaande, is de conclusie dat hetgeen de Bank gedurende klachtenprocedure aanvankelijk heeft voorgesteld, zijnde het hanteren van de nieuwe voorwaarden bij gebreke van de kredietovereenkomst, als een redelijke oplossing moet worden gezien. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, heeft niet tot een ander oordeel geleid en zal onbesproken blijven.
- 4.10 Op grond van al het bovenstaande zal als volgt worden beslist.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank haar medewerking dient te verlenen aan de instandhouding van de kredietovereenkomst ter hoogte van een bedrag van € 9.000,00 waarbij de afbouw van de kredietlimiet zal starten bij het bereiken van de 70-jarige leeftijd van Consument en de limiet geleidelijk en evenredig wordt afgebouwd, zodat de overeenkomst in het geheel wordt beëindigd bij het bereiken van de 80-jarige leeftijd van Consument, en wijst het meer of anders gevorderde 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.

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.