

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-325 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 28 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 1999 samen met haar toenmalige partner een kredietovereenkomst gesloten. Medio 2004 is Consument gescheiden van haar echtgenoot. Consument klaagt dat de Bank bij de echtscheiding haar niet heeft beschermd bij het krediet door het krediet te blokkeren. Aangezien Consument nooit zelf gebruik heeft gemaakt van het krediet en de Bank en de Bank bovendien wist van de echtscheiding, vordert Consument ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. De Commissie stelt vast dat Consument met het ondertekenen van de kredietovereenkomst zich hoofdelijk heeft verbonden ten aanzien van het krediet. Dit geldt eveneens voor de betalingsachterstand. Niet is gebleken van omstandigheden waardoor de Bank aanleiding had om het krediet te blokkeren. Bovendien is onvoldoende vast komen te staan dat de Bank daadwerkelijk wist van de echtscheiding. Aanvullend merkt de Commissie op dat de Bank gehouden is aan geldende wet- en regelgeving en de financiële en persoonlijke situatie van de partijen bij ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Gelet op de aangevoerde omstandigheden, acht de Commissie het in stand houden van de hoofdelijke aansprakelijkheid niet onredelijk of onbillijk. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- e-mail van de Bank van 4 april 2018 met bijlagen.

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. Op 21 december 1999 heeft Consument samen met haar toenmalige echtgenoot [Naam] een 'Flexibel Krediet' (hierna: 'de kredietovereenkomst') gesloten en ondertekend voor een bedrag van f 62.000,-.

2.2. De kredietovereenkomst luidt voor zover relevant:

"De ondergetekenden:

IA) de heer [Naam] DE

(...)

IB) de heer / mevrouw [Consument]

(...)

5. Indien aan de kant van Kredietnemer meer partijen zijn, zullen alle rechten en alle verbintenissen van Kredietnemer hoofdelijk zijn. De Bank is echter bevoegd het beschikken over het krediet door I van de Kredietnemers te weigeren zolang niet van de instemming van de andere Kredietnemer(s) is gebleken. Dit echter alleen indien de Bank dit ter bescherming van haar eigen positie nodig oordeelt.

6. Kredietnemer kan op elk door hem gewenst tijdstip tot aan de limiet opnamen doen. De Bank is gerechtigd opnamen te weigeren, ook al is het krediet niet volledig gebruikt, onder meer indien enige betaling aan de Bank zoals overeengekomen niet tijdig is ontvangen.

(...)

10. De limiet zal maandelijks, vanaf het tijdstip dat de onder IA genoemde Kredietnemer de 60-jarige leeftijd heeft bereikt, worden verlaagd met 1/120 deel van de op het tijdstip van het bereiken van de 60-jarige leeftijd geldende limiet. Hiertoe zal het aflossingsvrije deel van het maandbedrag, indien nodig verhoogd worden tot 1/120 deel van de limiet."

2.3. Op 10 november 2016 heeft Consument via haar gemachtigde de Bank per e-mail verzocht haar te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voortvloeiende uit de kredietovereenkomst. In de e-mail luidt de toelichting hierop voor zover relevant: *"Mevrouw zelf heeft nooit gebruik gemaakt van het krediet; rente en aflossing zijn altijd door de heer [Naam] betaald. Dit is van het begin af aan zo geweest en geldt temeer sinds de scheiding 12 jaar geleden. Van mede-kredietnemer is de facto nooit sprake geweest; de hoofdelijkheid moet dus eerder gezien worden als een vorm van borgtocht. Het was voor haar een schok dat die aansprakelijkheid nog bestond en – sterker nog – dat er niet is afgelost op het krediet.*

Het lijkt mij redelijk te veronderstellen dat u de positie van mevrouw had moeten sauveren vanaf het moment dat uw instelling kennis kreeg van de scheiding. U had i.c. nooit toe mogen staan dat telkenmale de heer [Naam] de door hem “afgeloste” bedragen weer op kon nemen. U had het doorlopend krediet kunnen c.q. moeten blokkeren voor wederopname.

Mevrouw had kort na de scheiding diverse malen contact met uw medewerkers over de scheiding en de toedeling van het krediet aan de man. Weliswaar werd haar duidelijk dat zij aansprakelijk moest blijven voor het krediet, maar zij kon en mocht er op vertrouwen dat het krediet op verantwoorde wijze afgewikkeld zou worden.”

- 2.4. Medio 2004 zijn Consument en haar partner gescheiden.
- 2.5. Op 18 november 2016 informeert de gemachtigde van Consument de Bank per e-mail dat hij nog geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen.
- 2.6. Op 30 november 2016 vraagt de Bank de gemachtigde van Consument per e-mail het volgende:
“Is uw klacht inmiddels naar wens in behandeling of beantwoord?”
- 2.7. Op 1 december 2016 heeft de gemachtigde van Consument per e-mail gereageerd op de e-mail van de Bank met het volgende:
*“Het korte antwoord luidt: neen....
Twee verschillende afdelingen hebben (volstrekt overbodig) getracht mij te overtuigen van het hoe en wat van hoofdelijkheid, daarmee voorbijgaand aan het punt wat ik wèl naar voren had gebracht.
Het punt waar het om draait: had de bank 12 jaar geleden niet het initiatief moeten nemen om het doorlopend krediet te blokkeren voor heropname?”*
- 2.8. Op 10 januari 2017 heeft de gemachtigde van Consument de Bank per e-mail verzocht hem te informeren over de stand van zaken.
- 2.9. Op 11 januari 2017 informeert de Bank de gemachtigde van Consument per e-mail onder meer het volgende:
“Ik begrijp dat er na de toelichting geen andere communicatie is geweest. Ik heb nagelezen wat er is vastgelegd en ik zie inderdaad uw klacht is “afgewezen”.”
- 2.10. Op 13 januari 2017 heeft de gemachtigde van Consument een klacht ingediend bij de afdeling klachtenmanagement.
- 2.11. Op 20 maart 2017 heeft de Bank de gemachtigde van Consument een brief toegestuurd. Deze brief luidt voor zover relevant:
“Allereerst merk ik op dat de bank niet verplicht kan worden mee te werken aan een verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Cliënte heeft op 21 december 1999 getekend voor een Flexibel Krediet van NLG 62.000 (thans: 25.844,00) op contract [Nummer]. In artikel 5 van de kredietovereenkomst is opgenomen dat beide kredietnemers hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gehele schuld. Cliënte heeft daarnaast samen met de heer [Naam] het krediet volledig benut.

De bank is van mening dat geleend geld terugbetaald moet worden. De bank heeft cliënte bij het afsluiten van het Flexibel Krediet voldoende informatie over de kenmerken van het product afgegeven. Als er onduidelijkheden voor cliënte waren, had zij de kredietovereenkomst niet moeten ondertekenen en vragen aan de bank moeten stellen.”

2.12. In zijn e-mail van 1 april 2017 stelt de gemachtigde van Consument dat de Bank in haar eerdere brief voorbij is gegaan aan artikel 6 en 10 van de kredietovereenkomst. Daarom verzoekt de gemachtigde van Consument de Bank deze twee artikelen in haar reactie mee te nemen.

2.13. Op 10 april 2017 heeft de Bank de gemachtigde van Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:
“U verwijst naar artikel 6 en artikel 10 van de kredietovereenkomst van cliënte en de heer [Naam].

Artikel 6

U schrijft dat de bank 12 jaar geleden, toen cliënte is gescheiden, het krediet had moeten blokkeren. U onderbouwd dit niet. De bank heeft ook geen melding hiervan ontvangen. De bank is gerechtigd om opnamen te weigeren. Dit betekent niet dat een scheiding van cliënte de bank verplicht om opnamen te weigeren. De bank heeft een dergelijke melding van cliënte ook niet in haar bankadministratie gevonden.

Artikel 10

Ook verwijst u naar artikel 10 van de kredietovereenkomst. In 2003 heeft cliënte een brief van de bank ontvangen dat de limietafbouw is gewijzigd naar 65 jaar. Twee maanden voordat de heer [Naam] 65 jaar werd, heeft cliënte een brief ontvangen waarin staat dat de afbouw start. Op dit moment is de limietafbouw nog steeds bezig, dit betreft een maandelijkse afbouw van 1/120^e deel. Dit is ook te zien op de rekeningafschriften van het krediet. Daarbij merk ik op dat cliënte al sinds september 2016 niet meer betaald. Wij raden cliënte om zo spoedig aan haar maandelijkse verplichtingen te voldoen en de huidige achterstand in te lopen. Zij blijft namelijk voor de gehele vordering hoofdelijk aansprakelijk.”

2.14. Ten tijde van de echtscheiding bewoog het krediet zich tegen de kredietlimiet aan. Nadien is daar door aflossingen en opnames door de ex-partner van Consument geen wijziging in gekomen. Eind 2016 is in de betalingen door de ex-partner een achterstand ontstaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voortvloeiende uit de kredietovereenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Het past in de Iraanse cultuur dat de vrouw een de man volgzame rol heeft. Dat geldt ook bij het aangaan van de kredietovereenkomst.

Consument is bij het tekenen van de kredietovereenkomst onvoldoende geïnformeerd over het risico dat zij op zich nam. De rente en aflossingen zijn bovendien altijd betaald door de ex-partner van Consument. Dit geldt in het bijzonder sinds de echtscheiding. Consument heeft in feite nooit gebruik gemaakt van het krediet. Consument kan daarom niet als mede-kredietnemer aangemerkt worden en zodoende niet hoofdelijk aansprakelijk gehouden worden voor het krediet.

- Consument heeft na haar echtscheiding diverse malen contact gehad met de Bank over de echtscheiding en de toedeling van het krediet aan haar ex-partner. Wegens de echtscheiding is tevens door de Bank een adreswijziging doorgevoerd. Hierdoor mocht Consument erop vertrouwen dat het krediet op verantwoorde wijze afgewikkeld zou worden. Dit geldt temeer nu de Bank de inkomensdaling van de ex-partner van Consument kon voorzien. De Bank had Consument op de mogelijkheid moeten wijzen van blokkade van opname uit het krediet. Nu de Bank dit heeft nagelaten, heeft zij in strijd gehandeld met haar zorgplicht.
- In artikel 6 van de kredietovereenkomst is opgenomen dat de Bank gerechtigd is opnamen te weigeren. De Bank heeft hier geen gebruik van gemaakt. Wegens gebrekkige vaardigheid met de Nederlandse taal en financiële kennis was Consument zelf niet in staat om zelf de Bank te vragen het krediet te blokkeren. De Bank heeft hiermee toegelaten dat de ex-partner van Consument jaren lang niets heeft afgelost, waardoor Consument ongewild en onbewust aansprakelijk is gebleven voor de oorspronkelijke hoofdsom.

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. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht, waardoor zij is gehouden Consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voortvloeiende uit de kredietovereenkomst.
- 4.2. Alvorens nader in te gaan op de klacht van Consument merkt de Commissie op dat Consument aanvankelijk subsidiair heeft geklaagd over de start van de limietafbouw van het krediet. In artikel 10 van de kredietovereenkomst is afgesproken dat de limietafbouw zou starten wanneer de kredietnemer – hier: de ex-partner van Consument - de 60-jarige leeftijd heeft bereikt. De limietafbouw zou hiermee in maart 2011 starten. In 2003 heeft de Bank, in tegenstelling tot hetgeen is bepaald in artikel 10 van de kredietovereenkomst, eenzijdig het besluit genomen dat de limietafbouw zal starten vanaf het moment dat de kredietnemer de 65-jarige leeftijd heeft bereikt. Dit betekent dat de limietafbouw pas per maart 2016 zou starten. Consument heeft erover geklaagd dat de Bank dit besluit heeft genomen zonder haar medeweten en akkoord. In de schriftelijke procedure heeft de Bank aangegeven dat zij Consument hierin kan volgen. De Bank heeft het bedrag opnieuw berekend op basis van een limietafbouw per maart 2011. Het maximale bedrag waarvoor Consument hoofdelijk aansprakelijk is, heeft de Bank daarom verlaagd naar € 12.191,56. De Commissie stelt hiermee vast dat de eenzijdige wijziging van de startdatum van de limietafbouw geen onderdeel (meer) uitmaakt van hetgeen waarover Consument klaagt.

- 4.3. Ter beantwoording van de vraag genoemd in r.o. 4.1. stelt de Commissie vast dat Consument door ondertekening van de kredietovereenkomst, zich hoofdelijk heeft verbonden ten aanzien van het krediet. Uit hoofde van de kredietovereenkomst is Consument in beginsel dan ook, evenals haar ex-partner, gehouden de maandelijkse verplichtingen te voldoen. Dit geldt ook voor de betalingsachterstand, die sinds september 2016 is opgelopen.
- 4.4. Uit artikel 5 van de kredietovereenkomst volgt dat de Bank bevoegd is het beschikken over het krediet door één van de kredietnemers te weigeren, zolang niet van de instemming van de andere kredietnemer is gebleken. Consument heeft aangevoerd dat de Bank op de hoogte was van de echtscheiding tussen haar en haar ex-partner en op basis hiervan had moeten ingrijpen in de mogelijkheid tot (her)opname uit het krediet. Consument heeft nader aangevoerd dat hoewel het contact met de Bank over de echtscheiding veelal mondeling is gegaan, uit de adreswijziging van haar ex-partner blijkt dat de Bank op de hoogte was van de echtscheiding.
- 4.5. De Bank heeft daarentegen gesteld dat de betalingsverplichting tot september 2016 werd voldaan, waardoor er voor haar geen reden om het krediet te blokkeren. Verder heeft de Bank aangegeven dat haar geen melding van echtscheiding van Consument en haar ex-partner bekend was. Dit geldt ook voor een adreswijziging voor de ex-partner van Consument in de periode waarin de echtscheiding plaatsvond. Het is verder niet bij de Bank bekend dat Consument in het verleden een verzoek heeft gedaan om het krediet op naam van haar ex-partner plaatsen. Dat de voorgenoemde meldingen wel zijn gedaan is evenmin door Consument aangetoond. De Commissie wijst er in dit verband nog op dat Consument in haar repliek opmerkt van de hoofdelijke aansprakelijkheid te hebben geweten en dat voor haar ex-partner bestemde van de Bank afkomstige post steeds door een zoon aan de ex-partner werd bezorgd. De Commissie stelt hiermee vast dat niet is komen vast te staan dat de Bank op de hoogte was van de echtscheiding of daarvan op de hoogte had kunnen zijn.
- 4.6. Consument heeft te harer verweer nog aangevoerd dat rekening moet worden gehouden met haar culturele achtergrond. Hoezeer ook de Commissie daarvoor ook begrip heeft, als uitgangspunt dient te worden genomen de overeenkomst die Consument en haar ex-partner met de Bank hebben gesloten met de daarop van toepassing zijn bepaling van Nederlands recht. Hetzelfde geldt voor de Consument aangevoerde gebrekkige vaardigheid in de Nederlandse taal.
- 4.7. De Commissie merkt aanvullend op dat de Bank gehouden is de geldende wet- en regelgeving in acht te nemen en op basis van de financiële en persoonlijke situatie van alle partijen een beoordeling te maken of ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid mogelijk en verantwoord is. De Bank heeft aangegeven dat zij geen onderzoek heeft gedaan naar de mogelijkheid van de ex-partner om het krediet alleen te dragen. Echter, gelet op hetgeen Consument zelf heeft gesteld over het inkomen van haar ex-partner en haarzelf, acht de Commissie het besluit van de Bank om de hoofdelijke aansprakelijkheid in stand te houden niet onredelijk of onbillijk.

4.8. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.