Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-708
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. J. van der Groen, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de 'Bank'
Datum uitspraak	: 1 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opzegging Flexibel Krediet. Consument had samen met zijn echtgenote een Flexibel Krediet bij de Bank. In november 2019 heeft de Bank te kennen gegeven dat zij dit product per 16 januari 2020 zal beëindigen. Consument kan zich niet vinden in de beslissing van de Bank en heeft hierover een klacht ingediend. Consument stelt onder meer dat de opzegging in strijd is met een eerdere uitspraak van de Commissie waarin is geoordeeld dat het krediet pas kan worden beëindigd bij het bereiken van de 80-jarige leeftijd van Consument. Ook stelt Consument dat de Bank een mondelinge toezegging heeft gedaan. De Commissie overweegt dat de eerdere uitspraak van de Commissie niets af doet aan het feit dat partijen in dit geval zijn overeengekomen dat de Bank het krediet mag beëindigen als klanten het krediet gedurende een jaar niet hebben gebruikt. De Commissie stelt vast dat Consument op het moment van de opzegging al ruim een jaar geen gebruik had gemaakt van het Flexibel Krediet. Naar het oordeel van de Commissie is van een concrete toezegging in dit geval geen sprake. De Commissie is van oordeel dat de Bank het Flexibel Krediet mocht beëindigen en wijst de vordering af.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van de Bank.

1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 2002 een doorlopend krediet, genaamd ABN AMRO Flexibel Krediet (hierna: het 'Krediet'), met een kredietlimiet van € 9.000,- afgesloten bij de Bank. De overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd.

2.2 In september 2016 heeft Consument bij Kifid een klacht ingediend omdat hij en zijn echtgenote het niet eens waren met het feit dat de Bank de kredietlimiet vanaf de 65-jarige leeftijd wilde afbouwen naar € 0,-. Zowel de Bank als Consument konden geen getekend exemplaar van de kredietovereenkomst overleggen. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) heeft op 7 juni 2017 uitspraak gedaan in deze kwestie. In deze uitspraak[1] (hierna: de 'Uitspraak') heeft de Geschillencommissie het volgende beslist:

> *"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."*

2.3 Consument heeft het Krediet voor het laatst gebruikt in juni 2018.

2.4 Bij brief van 12 november 2019 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat zij het Krediet per 16 januari 2020 zal beëindigen. In de brief heeft de Bank, onder meer, het volgende geschreven:

> U heeft bij ons een Flexibel Krediet met rekeningnummer [redacted] In de afgelopen twaalf maanden maakte u geen gebruik van dit krediet en stond uw saldo op € 0. Omdat u geen gebruik meer maakt van uw Flexibel Krediet, beëindigen wij dit krediet op 16 januari 2020.
>
> **Uw Flexibel Krediet stopt per 16 januari 2020**
> Vanaf 16 januari 2020 kunt u uw krediet niet meer gebruiken. U hoeft hiervoor zelf niets te doen. Een eventueel gekoppelde betaalpas komt te vervallen. Ook melden wij het krediet voor u af bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.5 Op 14 november 2019 heeft Consument per e-mail aan de Bank zijn ongenoegen geuit over het feit dat de Bank het Krediet heeft opgezegd. Hij verwijst in zijn e-mail naar de Uitspraak en vordert dat de Bank de beslissing om het Krediet op te zeggen terugdraait.

2.6 Op 9 december 2019 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument.

---

[1] https://www.kifid.nl/judgement/uitspraak-2017-349-bindend/

2.7 Op 13 december 2019 heeft een tweede telefoongesprek (hierna: het 'Gesprek') plaatsgevonden tussen de Bank en de echtgenote van Consument.

2.8 In haar haar e-mail van 13 december 2019 schrijft de Bank Consument het volgende:

> *"(…)* ***Wat is er aan de hand?***
> *Is er 12 maanden geen gebruik van een Flexibel Krediet gemaakt door een klant? Dan mogen wij dit krediet beëindigen. Van dit recht maakten wij de afgelopen jaren geen gebruik. Helaas past deze kredietvorm niet meer binnen de eisen van onze kredietverlening. Daarom maken wij nu wel gebruik van ons recht. Zeggen wij uw krediet op? Dan moeten wij u schriftelijk informeren. In deze situatie moeten wij dit twee maanden van tevoren doen. Dit hebben wij gedaan. Kijkt u voor informatie in de voorwaarden bij deze e-mail.*
>
> ***Maakt u nu gebruik van het krediet?***
> *Het is tot 16 januari 2020 mogelijk om geld op te nemen van uw krediet. Het opgenomen bedrag moet u dan binnen 12 maanden aan ons terugbetalen. Zijn de 12 maanden voorbij? Dan is het krediet per direct opeisbaar door ons. (…)"*

2.9 Op de overeenkomst zijn de 'Voorwaarden Flexibel Krediet' (hierna: de 'Voorwaarden' van toepassing. In deze voorwaarden is -voor zover relevant- het volgende bepaald:

> *"**De Algemene Voorwaarden Lenen***
> ***1. Beëindigen van uw krediet***
> *a. U mag het krediet altijd beëindigen. Voor het beëindigen stuurt u een brief naar: (…)*
> *b. De bank mag het krediet ook altijd beëindigen. De bank kan dit bijvoorbeeld doen omdat u zich niet houdt aan de afspraken. Of omdat u al minimaal een jaar het krediet niet heeft gebruikt. Als de bank het krediet beëindigt, krijgt u twee maanden van te voren bericht hierover. (…)"*

2.10 Op 24 december 2019 heeft Consument bezwaar aangetekend bij de afdeling Klachten-management tegen de beslissing van de Bank om het Krediet te beëindigen. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.11 Consument vordert ongewijzigde voortzetting van het Krediet. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

a) De Bank dient zich te houden aan de Uitspraak, waarin is geoordeeld dat het Krediet pas zal worden beëindigd op het moment dat Consument de 80-jarige leeftijd bereikt.
b) Tijdens het Gesprek heeft de Bank toegezegd dat het Krediet in stand zou worden gehouden als er een opname ten laste van de kredietrekening zou worden gedaan. Deze handeling zou telkens kunnen worden herhaald en zo zou men een verlenging van de looptijd van het Krediet kunnen bewerkstelligen.
c) Het is onbehoorlijk dat de Bank het Krediet tijdens de klachtprocedure heeft beëindigd.

Het verweer

2.12 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die moet worden beantwoord is of de Bank de kredietovereenkomst rechtsgeldig heeft opgezegd en beëindigd. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dit hierna toelichten.

Klachtonderdeel a): de Bank houdt zich niet aan de uitspraak van de Commissie

3.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank met het beëindigen van het Krediet tekortschiet in de nakoming van de Uitspraak. Volgens Consument is in de Uitspraak vastgelegd dat het Krediet zal worden beëindigd als hij 80 jaar wordt. Dat betekent dat hij het Krediet tot 2031 mag aanhouden.

3.3 Hoewel in de Uitspraak inderdaad staat dat het product wordt beëindigd als Consument de 80-jarige leeftijd heeft bereikt, kan dit argument Consument in dit geval niet baten. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

3.4 In deze procedure staat niet ter discussie dat de Voorwaarden van toepassing zijn. De Bank heeft bij de opzegging en de beëindiging van het Krediet een beroep gedaan op artikel 1 sub b van de Voorwaarden. Consument heeft de toepasselijkheid van de Voorwaarden niet betwist en deze zelf tijdens de Kifid-procedure in het geding gebracht.

3.5 De Commissie stelt vast dat partijen in dit geval een contractuele opzegmogelijkheid zijn overeengekomen. De inhoud van de Uitspraak doet dan ook niet af aan het feit dat partijen zijn overeengekomen dat de Bank het Krediet mag beëindigen wanneer hier tenminste gedurende een jaar geen gebruik van is gemaakt (zie 2.9). De Commissie stelt vast dat hiervan sprake is. Op 12 november 2019, het moment dat de Bank per brief aankondigde dat zij het Krediet per 16 januari 2020 zou beëindigen, had Consument al ruim een jaar geen gebruik gemaakt van het Krediet. De laatste keer dat Consument gebruikt had gemaakt van het Krediet was immers in juni 2018.

3.6 De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank gebruik heeft gemaakt van de haar volgens de Voorwaarden toekomende bevoegdheid om het Krediet te beëindigen en dat zij daarvoor een redelijke termijn heeft gehanteerd. Van omstandigheden die maken dat de opzegging door de Bank naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, is niet gebleken.

Klachtonderdeel b): de Bank heeft een concrete toezegging gedaan

3.7 Consument heeft verder gesteld dat de Bank tijdens het gesprek op 13 december 2019 aan zijn echtgenote zou hebben toegezegd dat het Krediet zou worden verlengd als voor 16 januari 2020 een bedrag zou worden opgenomen. De Bank is deze toezegging volgens Consument niet nagekomen.

3.8 De Bank heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van een telefonische toezegging. Zij heeft als bewijs voor haar stelling de transcriptie van het Gesprek overgelegd. Volgens de Bank blijkt hieruit niet dat zou zijn toegezegd dat Consument de looptijd van het Krediet als het ware zou kunnen verlengen door voor 16 januari 2020 een opname te doen en deze procedure in 2021 te herhalen. De medewerker van de Bank heeft te kennen gegeven dat Consument tot 16 januari 2020 opnames zou kunnen verrichten en dat het opgenomen bedrag binnen 12 maanden aan de Bank moet worden terugbetaald. Na een jaar zal het opgenomen bedrag opeisbaar worden.

3.9 Volgens artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) dient de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten (in dit geval Consument) – bij voldoende betwisting door de wederpartij (in dit geval de Bank) – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de Bank een toezegging zou hebben gedaan over het verlengen van het Krediet, rust de bewijslast van die stelling op hem. Afgezien van de eigen verklaring van Consument, dat sprake is van een toezegging, is echter geen enkel ander bewijs voor zijn stelling voorhanden. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de gemotiveerde betwisting door de Bank onvoldoende bewijs heeft geleverd.
Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat de Bank Consument heeft toegezegd dat het Krediet in stand zal/kan worden gehouden door steeds een kredietopname te doen. De Commissie is daarom van oordeel dat dit klacht(onderdeel) dient te worden verworpen.

Klachtonderdeel c): de Bank heeft onbehoorlijk gehandeld door het Krediet te beëindigen terwijl de (interne) klachtenprocedure nog niet was afgerond

3.10 Vaststaat dat het Krediet al was beëindigd, terwijl de klacht die Consument daarover bij de Bank had ingediend nog niet was beantwoord en/of afgehandeld.
Consument vindt deze handelwijze onbehoorlijk. Het is voor de Commissie duidelijk dat het niveau van dienstverlening van de Bank Consument frustreert. Hoewel de Commissie begrip heeft voor het standpunt van Consument dat de Bank het Krediet niet had mogen beëindigen hangende de klachtprocedure, is er geen rechtsregel die dit standpunt kan doen leiden tot een toewijzing van de vordering.

3.11 De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.