Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0119
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Hij heeft een online aanvraag ingediend voor het verkrijgen van een roodstandfaciliteit op de betaalrekening. In navolging hiervan heeft de bank hem een brief en een offertepakket gestuurd conform de aanvraag waarbij tevens om aanvullende informatie en stukken wordt gevraagd. Deze aanvullende informatie en stukken heeft de consument opgestuurd. Na de beoordeling daarvan heeft de bank hem een nieuw offertepakket gestuurd en een lagere kredietlimiet aangeboden. Dit aanbod heeft de consument niet geaccepteerd. Hij heeft zich over het aanvraagproces van de bank beklaagd en gesteld dat hij gelet op de bewoordingen van het eerste offertepakket in de veronderstelling was dat het aangevraagde krediet zou worden verstrekt en dat hij anders niet zoveel tijd had gestoken in het verzamelen en sturen van de opgevraagde informatie en stukken. Hij heeft gevorderd dat de bank haar werkwijze aanpast en hem een schadevergoeding betaalt voor de door hem geïnvesteerde tijd. De commissie heeft de vordering afgewezen.

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 om:

1) het klachtformulier van de consument;
2) het verweerschrift van de bank;
3) de repliek van de 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. In juni 2020 heeft hij bij de bank een online aanvraag ingediend voor een zogenoemde PriveLimiet Plus (hierna: PLP) van € 5.000,-. Dit is een krediet in de vorm van een roodstandfaciliteit op de betaalrekening. Bij de aanvraag heeft hij zijn leeftijd en inkomen door moeten geven. In navolging van de aanvraag heeft de bank hem op 22 juni 2020 een brief en een offertepakket gestuurd. In de brief staat:

> *'**Uw aanvraag voor een:***
> *Nieuw Privélimiet Plus voor meer financiële ruimte*
>
> *Geachte relaties,*
>
> *Bedankt voor uw kredietaanvraag. Hierbij ontvangt u het offertepakket voor het door u aangevraagde product. Wij vragen u om de documenten goed door te lezen. Gaat u akkoord met de overeenkomst? Stuur dan onderstaande documenten naar ons toe*
> *(…)*
> ***Waarom vragen wij u deze gegevens?***
> *Omdat wij u op verantwoorde wijze krediet willen verstrekken, beoordelen wij uw gegevens. Wij willen er zeker van zijn dat wij u het krediet geven dat past bij uw persoonlijke en financiële situatie. Wij ontvangen de documenten graag vóór 22 juli 2020. Na deze datum vervalt de kredietovereenkomst.*
> *(…)*
> ***Wanneer kunt u gebruikmaken van uw krediet?***
> *Zodra wij alle documenten hebben ontvangen, controleren wij uw gegevens. Is alles in orde? Dan kunt u na enkele werkdagen gebruikmaken van uw krediet(en).'*

In het bijgevoegde offertepakket wordt uitgegaan van een PLP van € 5.000,- zoals door de consument is aangevraagd. In de kredietovereenkomst staat:

> *'Deze kredietovereenkomst gaat in wanneer de bank de documenten die u moet insturen, heeft goedgekeurd. U kunt dan na enkele werkdagen gebruikmaken van uw krediet(en).'*

2.2 Het kredietbeleid van de bank is dat bij klanten van 56 jaar en ouder waarvan de afloopdatum van het krediet na pensioendatum ligt, het maximale kredietbedrag onder andere bepaald wordt aan de hand van het pensioeninkomen.

2.3 De consument heeft de opgevraagde stukken verzameld en teruggestuurd. Na bestudering daarvan heeft de bank geconstateerd dat de consument de leeftijd van 60 jaar heeft bereikt, dat het krediet doorloopt na zijn pensionering en dat het pensioeninkomen fors lager is dan het huidige (in de aanvraag opgegeven) inkomen van de consument.

De bank heeft aan de hand hiervan een nieuwe berekening gemaakt en de consument een tweede brief met offertepakket gestuurd waarbij hem een lagere kredietlimiet wordt aangeboden namelijk € 3.600,-. Hierbij heeft de bank wederom gevraagd om aanvullende stukken op te sturen.

2.4 De consument heeft naar aanleiding van deze tweede offerte contact opgenomen met de bank. Daarbij is gezegd dat zij hem een lager kredietlimiet aanbiedt na het beoordelen van de opgevraagde informatie en dat de consument in de aanvraag 'onjuiste gegevens zou hebben doorgegeven'. Hierop is een woordenwisseling ontstaan tussen de consument en de bankmedewerker waarvoor de bank aan de consument haar excuses heeft aangeboden en heeft aangegeven dat de medewerker zich ongelukkig heeft uitgedrukt en duidelijk is dat de consument geen onjuiste inkomensgegevens heeft doorgegeven, maar dat het erom gaat dat de bank gelet op zijn leeftijd uitgaat van het inkomen na pensioen en niet het huidige inkomen.

2.5 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument beklaagt zich over de aanvraagprocedure voor de PLP bij de bank. Hij stelt dat de bank hem met de eerste offerte al een bindend aanbod heeft gedaan. Hij voert hiertoe aan dat de bank aan de hand van de aanvraag heeft kunnen constateren dat hij de 60 jarige leeftijd heeft bereikt en, dat de bank bij de eerste offerte al het kredietbeleid (zie overweging 2.2) heeft kunnen toepassen, dan wel hem hierover had kunnen informeren. Bij de eerste brief en het offertepakket worden voorts de termen 'de offerte' en 'de overeenkomst' gebezigd en dat hij bij akkoord de offerte ondertekend terug kan sturen. Volgens de consument blijkt nergens uit dat het om een voorlopige offerte gaat van de bank. De overeenkomst is reeds ondertekend door de bank en de stukken zijn 'ready to go'. De consument mocht er dan ook vanuit gaan dat zijn aanvraag door de bank was geaccordeerd.

2.7 Er werd hem in de offerte wel gevraagd aanvullende informatie en stukken toe te sturen. Hier heeft hij een dagdeel aan besteed. Het is vanzelfsprekend dat de bank na controle van de opgevraagde stukken pas het krediet zal verstrekken, maar dat zegt niets over het definitieve karakter van de offerte. De tweede offerte heeft hem onaangenaam verrast nu daarin een lagere kredietlimiet wordt aangeboden.

2.8 De consument heeft inmiddels elders een extra krediet afgesloten en hij vordert dat de bank haar werkwijze aanpast en hem een schadevergoeding voor de door hem geïnvesteerde tijd betaalt.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Heeft de bank in strijd met de op haar rustende verplichtingen gehandeld jegens de consument?

3.1 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is het beleid van de bank om bij een bepaalde leeftijd van de aanvrager rekening te houden met het inkomen na pensioendatum. Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) dient de bank voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet in het belang van de consument informatie in te winnen over diens financiële positie, ter voorkoming van overkreditering van de consument te beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is, en geen overeenkomst inzake krediet aan te gaan indien dit met het oog op overkreditering van de consument onverantwoord is. De klacht ziet op het verloop van de aanvraagprocedure voor de PLP.

3.2 Uit de stukken blijkt dat de consument online een aanvraag heeft ingediend. Hierin staat onder meer de leeftijd van de consument, zijnde 60+. Verder wordt gevraagd naar 'het bruto inkomen'. De consument heeft daarbij zijn huidige inkomen ingevuld. De bank heeft erkend dat zij aan de hand van de aanvraag van de consument zijn leeftijd kon weten en kon vaststellen dat de looptijd van het krediet zou doorlopen na zijn pensioenleeftijd. Conform haar beleid (zie overweging 2.2.) rekent de bank in dat geval voor het bepalen van de maximale leencapaciteit met het pensioeninkomen en niet met het huidige inkomen van de consument.

3.3 Bij het versturen van het eerste offertepakket heeft de bank aanvullende stukken opgevraagd, onder meer stukken waaruit het inkomen na pensioendatum blijkt. De consument heeft deze stukken verzameld en naar de bank gestuurd. Het inkomen na pensioen was in het geval van de consument (fors) lager dan het huidige inkomen. De bank heeft aan de hand van de door de consument opgestuurde stukken en het inkomen na pensioendatum een nieuwe berekening van de maximale leencapaciteit gemaakt. Daaruit bleek dat het aangevraagde kredietlimiet van € 5.000,- door de bank niet kon worden verstrekt. Zij heeft de consument een tweede offertepakket gestuurd en hem een lager kredietlimiet van € 3.600,- aangeboden. Weliswaar was de leeftijd ten tijde van het versturen van het eerste offertepakket al bekend maar de daadwerkelijke draagkracht werd pas aan de hand van de door de consument op verzoek van de bank ingediende stukken berekend aan de hand van het inkomen na pensioendatum.

3.4 De consument stelt dat de bank hem met haar eerste brief en offertepakket een bindend aanbod heeft gedaan. De commissie volgt de consument niet in deze stelling en licht dit als volgt toe. Blijkens artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) komt een overeenkomst tot stand door aanbod en aanvaarding. Op grond van artikel 3:33 BW is voor een geldig aanbod evenwel vereist dat sprake is van een op een rechtsgevolg gerichte wil, die geopenbaard wordt door een verklaring.
Uit de leningsdocumentatie van de bank blijkt echter dat de gegevens van de consument eerst worden gecontroleerd alvorens een krediet wordt verstrekt. De commissie is het wel met de consument eens dat het ontstane geschil voorkomen had kunnen worden als de bank bij het offertepakket en de begeleidende brief duidelijker had aangegeven dat het geen definitief aanbod betreft. Daarbij komt dat de bank zich eerder in het proces ervan had kunnen vergewissen dat de consument de 60 jarige leeftijd heeft bereikt en het krediet na zijn pensionering doorloopt waardoor de bank conform haar beleid rekening dient te houden met het inkomen na pensioen en niet het huidige inkomen.

3.5 Volgens de consument kan de bank op deze manier eindeloos offertes blijven sturen met het verzoek om nadere stukken, hetgeen de klant veel tijd kost zonder uiteindelijk het gewenste krediet te verkrijgen. Nu in het onderhavige geval van een dergelijke situatie geen sprake is gaat het om een hypothetische situatie. De commissie gaat daarom hieraan voorbij en zal geen hypothetisch oordeel geven.

3.6 De commissie neemt aan dat het proces bij de bank tot frustratie heeft geleid bij de consument, en de commissie verzoekt de bank notie te nemen van hetgeen in overweging 3.4 staat. Omdat echter geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank kan zij er niet toe gehouden worden een schadevergoeding te betalen aan de consument. Ten overvloede merkt de commissie op dat dit nog los van de vraag of de schade zoals deze door de consument is aangevoerd kwalificeert als schade in juridische zin.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.