Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-814
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Nederlandse Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit VFN Gedragscode per 1 januari 2012

Samenvatting

In 2008 heeft de Bank een krediet aan Consument en haar man verstrekt. De man is in 2012 overleden. Volgens Consument heeft de Bank niet adequaat gereageerd op haar kwijtscheldings-verzoek uit 2012, waardoor de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst dit klachtonderdeel af. Het tweede klachtonderdeel ziet op de onderbouwing van het compensatievoorstel voor te veel betaalde rente. Dit klachtonderdeel is opgelost, omdat de Bank de onderbouwing van het compensatievoorstel bij verweer heeft overgelegd. De Commissie oordeelt daarom niet over dit klachtonderdeel.

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 en de aanvullende stukken van Consument; 2) het verweerschrift en de aanvulling daarop van de Bank; en 3) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend, wat betekent dat partijen elkaar er niet aan kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De Bank heeft op 4 december 2008 een doorlopend krediet (hierna: het krediet) aan Consument en haar (inmiddels overleden) man verstrekt. De maximale kredietlimiet bedroeg € 22.500,- en de maandtermijn € 225,-. De kredietovereenkomst kwam tot stand via een adviseur.

2.2 Op [datum] 2012 overleed de man van Consument.

2.3 Consument heeft de Bank op 27 juni 2012 en 3 augustus 2012 verzocht om vermindering of kwijtschelding van het krediet. Het openstaande saldo bedroeg toen € 19.995,44. De Bank wees dit verzoek af in brieven van 24 juli en 3 september 2012.

2.4 In 2018 hebben partijen over een aanpassing van het krediet gesproken. Consument heeft op verzoek van de Bank gegevens aangeleverd om een inkomens- en lastentoets uit te voeren. Consument heeft geen gehoor gegeven aan het aanleveren van extra gegevens, waarna de Bank het krediet niet heeft aangepast.

2.5 De Bank heeft de kredietovereenkomst met Consument per 1 mei 2020 opgezegd, omdat de Bank is gestopt met het aanbieden van dit product. In een brief van 18 februari 2020 heeft de Bank aan Consument bericht dat de maandelijkse termijn ongewijzigd bleef en de variabele rente per 1 mei 2020 6,6% werd.

2.6 Het uitstaande saldo van het krediet bedroeg per 13 augustus 2020 € 12.109,57.

De klacht en vordering

2.7 Consument vordert dat de Bank 1) het openstaande bedrag onder het krediet kwijtscheldt en 2) een bedrag aan haar voldoet aan te veel betaalde rente en aflossing over de looptijd van het krediet. Zij schat haar schade op € 42.500,-.

2.8 De Bank voldoet niet aan de op haar rustende zorgplicht. Zij had in 2012 moeten controleren of Consument aan haar kredietverplichtingen kon voldoen. Dat heeft de Bank niet gedaan.

2.9 Verder heeft Consument gedurende de looptijd van het krediet te veel aan rente betaald. De kredietsom bedroeg bij aanvang € 22.500,- en is (ten tijde van het indienen van de klacht) € 12.500,-, terwijl Consument al ruim € 30.000,- aan de Bank heeft voldaan. Consument is niet akkoord gegaan met de door de Bank aangeboden rentecompensatie van € 5.156,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De klacht van Consument bestaat uit twee delen. Consument stelt ten eerste dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door in 2012 niet adequaat te reageren op de financiële situatie van Consument.

Daarnaast klaagt zij over de te veel betaalde rente gedurende de looptijd van het krediet. Beide klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden behandeld.

Klachtonderdeel 1: schending zorgplicht in 2012?

3.2 De maatschappelijke functie van de Bank brengt een zorgplicht mee. Deze zorgplicht geldt jegens haar cliënten, uit hoofde van de met hen bestaande contractuele verhouding, en ten opzichte van derden, met wiens belangen zij rekening dient te houden op grond hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. De omvang van de zorgplicht gedurende de looptijd van een krediet is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Hoewel een wettelijk kader ontbreekt, kunnen gedragsregels die in zelfregulering zijn vastgelegd kunnen bij de invulling van die zorgplicht een rol spelen. Voor deze klacht is daarom artikel 7 van de VFN Gedragscode per 1 januari 2012 van belang.

3.3 Consument heeft de Bank op 27 juni 2012 een brief heeft gestuurd over haar financiële situatie. In die brief verzoekt Consument de Bank het krediet te verminderen of geheel kwijt te schelden. Ter onderbouwing van haar verzoek schetst Consument haar financiële situatie na het overlijden van haar man op 20 juni 2012. Zij benoemt in deze brief € 1.750,- aan maandelijkse inkomsten en € 1.450,- aan vaste lasten. De Bank heeft het verzoek in een brief van 3 september 2012 afgewezen door te wijzen naar de toepasselijke voorwaarden. Die voorwaarden bieden geen ruimte om in te gaan op haar verzoek, aldus de Bank. Wel heeft zij aangeboden de maandtermijn te verlagen (van € 225,-) naar € 200,-.

3.4 De Bank heeft daarmee voldoende adequaat gereageerd op het verzoek van Consument tot geheel of gedeeltelijke kwijtschelding van het krediet. Op het moment van het verzoek van Consument was namelijk nog geen sprake van een problematische financiële situatie. De man van Consument was recent overleden en het verschil tussen haar totale inkomsten en vaste lasten was beperkt, maar er was nog geen sprake van betalingsproblemen. Pas als Consument in betalingsproblemen zou zijn geraakt en zij die problemen (ondanks pogingen daartoe) niet had kunnen keren, had de Bank in overleg moeten treden met Consument om tot een passende oplossing te komen. Het lag op de weg van Consument dat als die situatie zich naderhand had voorgedaan, wederom in contact met de Bank te treden om tot een oplossing te komen. Die oplossing was dan geheel afhankelijk geweest van de omstandigheden van het geval en had kunnen bestaan uit het (tijdelijk) stoppen van de rente of (geheel of gedeeltelijke) kwijtschelding van de kredietsom.

3.5 De Bank heeft de op haar rustende zorgplicht niet geschonden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 2: rentecompensatie

3.6 De Bank heeft Consument een rentecompensatie aangeboden voor de te veel betaalde rente over de looptijd van het krediet. De berekening van deze compensatie is als bijlage bij het verweerschrift gevoegd. Deze berekening vermeldt de door de Bank gehanteerde uitgangspunten, waaronder de betaalde en gecorrigeerde rente, de start- en einddatum van het krediet, en komt uit op een compensatiebedrag van € 5.194,93.

3.7 Consument licht in haar laatste reactie (repliek) toe dat haar klacht ziet op het niet onderbouwen van het rentevoorstel door de Bank. Zij kon het rentevoorstel eerder niet accepteren, omdat de Bank geen onderbouwing daarvan overlegde.

3.8 Nu de Bank deze onderbouwing alsnog heeft overgelegd, gaat de Commissie ervan uit dat dit klachtonderdeel is opgelost.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit VFN Gedragscode per 1 januari 2012

"7. Overleg bij financiële problemen
De aanbieder toont begrip voor de consument die na kredietverlening in financiële moeilijkheden geraakt en die zelf aantoonbaar probeert zijn financiële situatie te verbeteren. In dat geval probeert de aanbieder met de consument tot een oplossing van diens financiële problemen in relatie tot de kredietverlening te komen."