Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0598

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich bij de bank beklaagd over (i) het omzetten van haar doorlopend krediet in een krediet met aflosverplichting en (ii) het toepassen van een te hoge rente en een te hoog maandbedrag gelet op het inkomen van de consument. De commissie overweegt dat de bank niet onjuist heeft gehandeld richting de consument. Zij mocht het krediet omzetten. Ten aanzien van het maandbedrag van de aflossing heeft de bank contact gezocht met de consument en heeft de bank nadrukkelijk tot een oplossing willen komen. De consument is hier niet op ingegaan hetgeen voor haar risico komt. Bovendien heeft de bank de consument een compensatievergoeding voor te veel betaalde rente aangeboden die de resterende schuld onder het krediet overstijgt. Bij akkoord van dit voorstel wordt het krediet afgewikkeld en heeft de bank ten aanzien van het krediet niets meer te vorderen. De vordering van de consument is afgewezen.

1. 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) de aanvullende stukken van de consument van 15 februari 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvullende stukken van de consument van 20 juli 2021; 6) de dupliek van de bank; 7) de aanvullende stukken van de bank; 8) de aanvullende stukken van de consument van 23 januari 2024 en 9) de reactie van de bank daarop.

1.2 De consument is in de gelegenheid gesteld haar zaak mondeling toe te lichten. Zij wenst hiervan geen gebruik te maken. De commissie beslist daarom op grond van de stukken.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet-bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 18 juni 2004 een Privélimiet Plus (hierna ook: het krediet) afgesloten bij de bank met een kredietlimiet van € 11.000,- en een variabele effectieve jaarrente van bij aanvang 9,6%. De maandtermijn bedraagt 2,5% van de kredietlimiet. Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van de bank van 22 december 1995 van toepassing verklaard en de Productvoorwaarden ABN AMRO Privélimiet Plus. In de productvoorwaarden staat opgenomen:

"Zowel de Bank als de Kredietnemer zijn bevoegd deze kredietfaciliteit te allen tijde te beëindigen."

2.2 Op 19 september 2019 heeft de bank de consument per brief bericht:

" (…)
Wij zien dat u veel gebruik maakt van uw Privélimiet Plus. Door steeds een hoog bedrag rood te staan wordt het bedrag dat u uiteindelijk nog moet aflossen niet kleiner. Wij vinden het belangrijk om hier samen met u verandering in te brengen.

Waarom vinden wij aflossen zo belangrijk?
Rood staan is een vorm van krediet en wij vinden het belangrijk dat onze klanten een krediet niet langer gebruiken dan nodig. Tijdens de looptijd van een krediet moet namelijk rente betaald worden. Het lang gebruikmaken van de Privélimiet Plus kan dus veel geld kosten. Daarom bieden wij de Privélimiet Plus in deze vorm nu ook niet meer aan klanten aan.

Vaak merken we dat klanten zelf ook van hun krediet af willen, maar niet altijd weten hoe ze dit kunnen aanpakken. Wij willen u daar graag bij helpen.

Wij gaan u bellen
Wij zullen u binnen 10 dagen bellen om met u de mogelijkheden om het krediet af te lossen te bespreken. Tijdens dit gesprek zal een van onze adviseurs ook met u bekijken of aanpassing van uw Privélimiet Plus naar een ander leenproduct zoals een Persoonlijke Lening voor u misschien een goede oplossing is.

Bij een Persoonlijke Lening betaalt u minder rente
Een Persoonlijke Lening is voor veel klanten een betere oplossing dan lang rood staan. Voor de Persoonlijke Lening betaalt u een vast rentepercentage dat lager is dan bij de Privélimiet Plus. Ook spreekt u bij de Persoonlijke Lening van tevoren een einddatum met ons af. Zo weet u van tevoren precies wat u elke maand moet betalen én wanneer u de lening helemaal heeft terugbetaald. Zo leent u nooit langer dan nodig. Meer informatie over een Persoonlijke Lening vindt u op www.abnamro.nl/lenen.

Wat gebeurt er als wij geen contact met u kunnen krijgen?
Als het ons niet lukt om met u in contact te komen, dan zullen wij uw Privélimiet Plus gaan afbouwen.

Dit doen wij als volgt: wij beginnen op 21 november 2019 alvast met de verlaging van uw limiet naar het hoogste bedrag dat u in de afgelopen maanden rood heeft gestaan. Zo heeft u alvast niet méér kredietruimte dan u daadwerkelijk nodig heeft gehad. Daarna zullen wij uw Privélimiet Plus in stappen afbouwen naar nul in een periode van 96 maanden (8 jaar).

Dit betekent voor u het volgende:

Uw huidige limiet van uw Privélimiet Plus: € 11.000,00
Uw nieuwe limiet op 21 november 2019: € 10.500,00

Vanaf 21 november 2019 zal uw Privélimiet Plus in 96 gelijke maandelijkse termijnen worden afgebouwd tot nul. Dit betekent dat u vanaf dan elke maand 109,00 minder in het rood kunt staan. Let op: u betaalt naast de maandelijkse limietafbouw nog steeds rente over het openstaande bedrag. (…)"

2.3 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de afbouw van het krediet. Zij gaf aan de verhoogde maandlast niet te kunnen dragen. Partijen zijn in gesprek gegaan over de maandtermijn. De bank heeft de consument aangeboden om het krediet om te zetten in een Service Lening tegen 3,8% rente en een maandtermijn van € 76,18. Dit aanbod was geldig tot en met 23 februari 2020.

2.4 Op 12 februari 2020 heeft de consument laten weten zich niet te kunnen vinden in het voorstel van de bank.

2.5 De bank is vervolgens eind mei 2020 begonnen met de afbouw van de kredietlimiet. Hiertoe heeft de bank de consument op 25 mei 2020 een brief gestuurd waarin staat dat het krediet in 8 jaar wordt afgebouwd naar nul. Het gaat bij de aflossing om een bedrag van € 109,- per maand. Over het openstaande bedrag is de consument nog altijd rente verschuldigd.

2.6 Op 18 december 2020 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de afbouw van het krediet en heeft zij de bank verweten dat deze bij het vaststellen van de maandtermijn geen rekening heeft gehouden met de wettelijke beslagvrije voet.

2.7 In de administratie van de bank staat de volgende notitie opgenomen:

"Op 15 februari 2021 en op 16 februari 2021 heeft de Adviseur [van de bank] Cliënte gebeld. De Adviseur kreeg geen gehoor en heeft voicemailberichten achtergelaten.
Op 19 februari 2021 ontving de Adviseur de volgende sms van Cliënte:

[Naam Adviseur] Heb uw Vmail gehoord ('fijn' dat 'r na12 mndn v stoicijns zwijgen & doordrammen eens iemand reageert!) Gelet op de eerder opgedane ervaring v mondelinge pogingen eea ten goede te keren (& mijn inbreng volkomen genegeerd werd) heb ik 5/3/2020 reeds medegedeeld (ivm bewijs) dat ik alleen nog schriftelijk wens te communiceren. Jullie hebben mijn vertrouwen geschaad.

Dus u mag hetgeen u te melden hebt opschrijven & toezenden (…).

De Adviseur heeft hierop geageerd met de volgende sms:

Goedemorgen mevrouw [naam consument]. Er is onlangs contact met u geweest inzake uw Privé Limiet Plus en de afbouw daarop. U heeft aangegeven dat de afbouw voor u niet betaalbaar is. Ik heb u meerdere keren gebeld, maar helaas 3x de voicemail. Ik zou graag samen met u in gesprek gaan om te kijken naar de mogelijkheden. Dat kan ik alleen doen aan de hand van een inventarisatie samen met u. Zonder dit gesprek kan ik u niet de juiste documenten toezenden. Ik hoor graag van u of u van dit aanbod gebruik wenst te maken. (…).

Op 22 februari 2021 probeerde de Adviseur weer tevergeefs in contact met Cliënte te komen en liet zij een voicemailbericht achter. Hierop ontving de Adviseur de volgende sms van Cliënte:

Ik wil een reactie op het bezwaar dat ik aan uw klachtmanagement gestuurd heb. Daar staan ook de oplossingsmogelijkheden - Primair (wettelijk) & secundair (mogelijk) - duidelijk geformuleerd. Meer valt er, niet voor u, noch voor mij, te kiezen of bespreken. Neem die klacht & Eis serieus & hou op de 'kapotte grammofoonplaat tactiek' te spelen. Ik ken mijn rechten & Wil (& Eis) dat u die respecteert (…).”

2.8 Tot een inhoudelijk gesprek tussen partijen is het niet gekomen. De consument heeft een klacht bij Kifid ingediend in februari 2021.

2.9 De klacht is vervolgens voor langere tijd aangehouden in afwachting van de ontwikkelingen op het gebied van te veel betaalde rente voor doorlopend krediet naar aanleiding van de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0015.[1]

2.10 De bank heeft een compensatieregeling voor te veel betaalde rente op doorlopend krediet opgesteld en haar klanten aangeschreven. De bank heeft voor de consument een compensatieberekening gemaakt en haar op dat moment een aanbod gedaan voor een vergoeding van € 2.998,01. Dit voorstel is door de consument niet geaccordeerd. In december 2023 is de procedure bij Kifid voortgezet.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De consument heeft altijd aan haar betalingsverplichtingen ten aanzien van het krediet voldaan. De bank was niet bevoegd tot afbouw van het krediet over te gaan.

[1] Te vinden op www.kifid.nl, uitsprakenregister.

Temeer de bank geen rekening heeft gehouden met de afloscapaciteit van de consument voor het vaststellen van het maandbedrag. De consument leeft van een bijstandsuitkering. De bank heeft met het inzetten van de verplichte afbouw in 2020 de maandtermijn verhoogd naar € 110,-. Dit is voor de consument niet op te brengen. Bovendien houdt de bank daarbij geen rekening met de wettelijke beslagvrije voet.

2.12 De consument verwijt de bank voorts dat zij geen renteverlaging heeft doorgevoerd voor de consument, dan wel dat de bank het krediet niet heeft omgezet naar een goedkopere leenvorm.

2.13 De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat zij vordert dat de bank gehouden wordt (met terugwerkende kracht) het oorspronkelijke krediet te herstellen, het maandbedrag te verlagen en een lagere rente vast te stellen voor het uitstaande bedrag.

2.14 Tot slot heeft de consument benadrukt dat zij de te veel betaalde rente op grond van de compensatieregeling los ziet van de klachtonderdelen die zij heeft aangevoerd over de afbouw van het krediet en de door de bank vastgestelde maandtermijn en alleen over laatstgenoemde klachtonderdelen een uitspraak wenst.

Het verweer van de bank

2.15 De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en heeft daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.16 De consument heeft vanaf oktober 2019 aangegeven dat ze in financiële problemen verwachtte te komen en sindsdien probeert de bank om met haar tot een oplossing te komen. De bank is ermee bekend dat de consument vervolgens door privé-omstandigheden een moeilijke tijd heeft gehad. De bank heeft de consument een passend alternatief in de vorm van een Service Lening aangeboden met een maand-termijn van € 76,18 bestaande uit rente én aflossing. De consument heeft dit voorstel afgewezen en verdere contactpogingen vanuit de bank hebben nergens toe geleid. Er is een patstelling ontstaan.

2.17 Ten aanzien van de klacht over de afbouw van het krediet is de bank van mening dat het in het belang van haar klanten is om niet oneindig de mogelijkheid te hebben om geld op te nemen, zonder dat daarbij wordt stilgestaan bij de financiële positie van de klant. Een product als het Privélimiet plus past in de ogen van de bank niet meer in deze tijd. Om die reden heeft zij besloten om dit product niet meer aan te bieden en in geval van bestaande klanten het product gefaseerd te beëindigen. De Autoriteit Financiële Markten en de Minister van Financiën wijzen banken al jaren nadrukkelijk op de zorgplicht in deze. Zo wordt ook in het normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de AFM gewezen op de onwenselijke situatie dat op kredieten niet wordt afgelost.

2.18 Op grond van artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) mag de bank een kredietovereenkomst beëindigen die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Ook staat in artikel 35 van de geldende Algemene Bankvoorwaarden dat zowel de bank als de klant bevoegd zijn de relatie op te zeggen. Verder staat in artikel 4 van de van de Product-voorwaarden dat zowel de bank als de kredietnemer altijd de kredietfaciliteit mogen opzeggen. De bank moet bij een opzegging van een krediet wel de eisen van redelijkheid en billijkheid in acht nemen.

2.19 Tot slot heeft de bank gewezen op eerdere uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid, met de nummers: 2019-561, 2019-577 en 2020-667.[2]

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Het geschil tussen de consument en de bank komt in de kern neer op de vraag of de bank de kredietovereenkomst eenzijdig mocht wijzigen en of de bank onjuist heeft gehandeld door geen rekening te houden met de wettelijke regeling van de beslagvrije voet bij het vaststellen van de nieuwe maandtermijn voor het gewijzigde krediet. De commissie zal hierna haar oordeel toelichten.

Wijziging van de kredietovereenkomst

3.2 Op grond van artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) kan een krediet-verstrekker een kredietovereenkomst beëindigen die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Daarvoor geldt een opzegtermijn van tenminste twee maanden. De opzegging dient te gebeuren via papier of een andere duurzame drager.

3.3 De kredietovereenkomst tussen partijen is te beschouwen als een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd door partijen is aangegaan. Het krediet kende immers geen afgesproken looptijd. De wijziging die de bank heeft bewerkstelligd is te beschouwen als de opzegging van de (oorspronkelijke) kredietovereenkomst en de omzetting naar overeenkomst met een afbouw van de kredietlimiet.

3.4 Het gaat vervolgens om de vraag of de wijziging van het krediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 BW).

3.5 De bank heeft toegelicht dat zij, mede ingegeven vanuit de zorgplicht die op haar rust, het wenselijk vindt dat haar cliënten op bestaande aflossingsvrije kredieten gaan aflossen. Deze gedachte van de bank is onder meer bepaald door het voortschrijdend inzicht in de markt over de vraag of bepaalde producten en/of productkenmerken nog passend zijn voor consumenten, welk inzicht gesteund wordt door de overheid.

[2] Te vinden op www.kifid.nl, onder uitsprakenregister.

De bank heeft hiervoor gerefereerd aan een Tweede Kamerstuk (Aanhangsel Handelingen 2016/17, nr. 385) waarin door de toenmalige Minister van Financiën met betrekking tot kredieten waarop niet of nauwelijks wordt afgelost, is aangegeven: *'kredietverleners en bemiddelaars zijn door de AFM verplicht om contact te leggen met hun klanten en daar waar nodig maatregelen te treffen'*. De bank heeft verder verwezen naar het *Normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de AFM*. Het product voldoet niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd en de AFM oefent druk uit op kredietaanbieders zoals de bank om kredieten waarop nauwelijks wordt afgelost, en waarover relatief veel rente wordt betaald, om te zetten naar producten waarbij meer structureel wordt afgelost.

3.6 De bank heeft naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond en toegelicht dat haar belangen bij het beëindigen van het doorlopend krediet dienen te prevaleren boven het belang van de consument bij ongewijzigde voortzetting daarvan. De bank heeft daarbij voldoende rekening heeft gehouden met het belang van de consument door een opzegtermijn in acht te nemen en door haar de mogelijkheid te bieden in gesprek te gaan over een alternatief. De commissie concludeert dat dit klacht-onderdeel ongegrond is. De commissie oordeelt daarmee in lijn met eerdere uitspraken.[3]

De maandtermijn voor het krediet

3.7 De consument verwijt de bank vervolgens dat zij onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld en de maandtermijn voor het omgezette krediet dusdanig hoog heeft vastgesteld dat het onaanvaardbare gevolgen heeft gehad voor de financiële situatie van de consument. Het inkomen van de consument bestaat uit een maandelijkse bijstands-uitkering van netto € 1.155,79. De maandtermijn van bijna € 110,- is voor haar niet op te brengen. De consument heeft daarbij verwezen naar de wettelijke regeling voor de beslagvrije voet.

3.8 De commissie heeft hiervoor geoordeeld dat, anders dan de consument heeft gesteld, de bank bevoegd was het krediet eenzijdig te wijzigen. Ten aanzien van de maand-termijn overweegt de commissie dat uit de stukken in het dossier volgt dat de bank meermaals contact heeft opgenomen met de consument over de gevolgen van het omzetten van het krediet. De bank heeft kenbaar gemaakt samen met de consument te willen kijken naar een oplossing en zij heeft een alternatieve kredietvorm aangeboden met een lagere maandtermijn. De consument is daar niet op ingegaan.

3.9 Naar het oordeel van de commissie kon van de bank in dit geval niet meer worden verwacht dan zij heeft gedaan.

[3] Zie de uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid met de nummers 2019-561, 2019-557, 2020-667, 2021-0016, 2019-247, 2021-0125, 2021-0579 en 2021-0628, te vinden op www.kifid.nl.

Namelijk contact opnemen met de consument, aan haar vragen om inzicht haar financiële situatie te geven om te kunnen beoordelen of een betalingsregeling moet worden getroffen, dan wel een alternatief moet worden geboden. Het hieraan niet (voldoende) meewerken van de consument komt in dit geval voor haar rekening en risico.

De beslagvrije voet

3.10 De stelling van de consument dat de bank verwijtbaar heeft gehandeld door geen rekening te houden met de regeling van de beslagvrije voet gaat in dit geval ook niet op. Er is geen sprake van een situatie van schuldsanering, faillissement of beslaglegging op het inkomen, waar de regeling van de beslagvrije voet uit artikel 475d van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) op ziet. De commissie is het met de consument wel eens dat de bank signalen over de betaalbaarheid van de maandtermijn serieus moet nemen. Dat heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldoende gedaan.

Compensatie voor te veel betaalde rente

3.11 De commissie weegt mee dat de bank de consument een compensatie voor te veel betaalde rente op het doorlopend krediet heeft aangeboden. De bank heeft het aanbod onderbouwd met een berekening gebaseerd op de Kifid-berekeningsmethodiek (zie overweging 2.9). Tot aan het moment van deze uitspraak is de consument hier niet op ingegaan. Op dit moment bedraagt de openstaande schuld van de consument minder dan de aangeboden compensatie. Met het accorderen van dit aanbod kan het krediet volledig worden afgelost. De bank zou na aftrek van het compensatiebedrag ten aanzien van het krediet niets meer te vorderen hebben op de consument. De resterende vergoeding wordt op de bankrekening van de consument bijgeschreven. De vraag of de beslagvrije voet nu nog moet worden toegepast is in het licht van deze omstandigheden niet meer relevant omdat er voor de bank niets te incasseren overblijft. Voor het verleden heeft de consument onvoldoende inzichtelijk gemaakt op welke wijze zij concreet is benadeeld of schade heeft geleden door de handelwijze van de bank – zo al juist. De commissie concludeert tot ongegrondheid van de klacht.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl