Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-577
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument doet zijn beklag over het voornemen van de Bank om de kredietovereenkomst eenzijdig aan te passen dan wel, indien Consument hier niet mee instemt, op te zeggen. Consument vordert ongewijzigde voortzetting van de kredietovereenkomst. De Commissie stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat op grond van artikel 7:65 lid 2 BW een relatie als de onderhavige in beginsel te allen tijde met een opzegtermijn van twee maanden door de Bank kan worden opgezegd voor zover deze bevoegdheid in de kredietovereenkomst is overeengekomen. Beëindiging van de kredietovereenkomst kan in de concrete omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De Commissie kan echter slechts marginaal toetsen of wellicht sprake is van onredelijk gebruik van de opzeggingsbevoegdheid door de Bank. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat haar belangen bij het beëindigen van de overeenkomst dienen te prevaleren boven het belang van Consument bij ongewijzigde voortzetting daarvan. De Commissie is verder van oordeel dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met het belang van Consument. De vordering wordt afgewezen.

1. 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.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2011 een kredietovereenkomst gesloten met de Bank als voortzetting van een in 2001 gesloten krediet met een lagere limiet. Het betreft een zogenoemd Flexibel Krediet (hierna: 'het krediet'). De huidige maandlast van Consument bedraagt €104,06. In de kredietovereenkomst staat het volgende opgenomen:

*"**Kredietverstrekking***
Soort Krediet: Doorlopend krediet
Kredietbedrag: EUR 40.000
(…)
Maandtermijn: Het bedrag is gelijk aan de over de afgelopen periode berekende debetrente. De maandtermijn is het bedrag dat de Cliënt maandelijks minimaal dient te voldoen indien van het krediet gebruik wordt gemaakt. De Cliënt kan dit echter met inachtneming van de daarvoor geldende voorwaarden weer opnemen.
(..)
Duur kredietovereenkomst: De kredietovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd en tot wederopzegging.
(…)
Toepasselijke voorwaarden
Op dit krediet en de daarbij behorende bankrekening zijn van toepassing:
(i) Voorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet, versie 1 november 2010;
(ii) Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren;
(iii) Informatieblad Betaaldiensten Particulieren."

2.2 In de Voorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet versie november 2010 staat het volgende:

"3. De Cliënt kan tot aan het kredietbedrag opnamen doen. De Bank is gerechtigd opnamen op objectieve gronden te weigeren, ook al is het dan geldende kredietbedrag niet bereikt, onder meer, wanneer enige verplichting van Cliënt tegenover de Bank niet, of niet tijdig is nagekomen.
(…)
6. De Cliënt is steeds bevoegd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen op termijn van twee weken. De opzegging dient te worden gericht aan het volgende adres ABN AMRO, antwoordnummer 2473, 6500 VH Nijmegen.
De Bank is steeds bevoegd om de overeenkomst op te zeggen op een termijn van twee maanden door een schriftelijke opzegging of met gebruikmaking van een duurzame drager.

De Bank kan hiertoe met name overgaan indien de Cliënt in gebreke is of langdurig geen gebruik van het krediet maakt. Na opzegging zal de Cliënt geen verdere opnamen kunnen verrichten en is de Cliënt verplicht tot terugbetaling van al hetgeen hij verschuldigd is uit hoofde van de overeenkomst door maandelijkse betaling van de maantermijn.
(…)
8. Indien de Client, die in de overeenkomst als eerste of enige wordt genoemd, overlijdt voor zijn 75-ste levensjaar, vervalt de verplichting tot betaling van de schuld uit hoofde van het krediet, zoals die bestaat op het moment van overlijden, althans voor zover de schuld het dan geldende kredietbedrag niet te boven gaat en de schuld niet groter is dan EUR 25.000. De verplichting tot terugbetaling vervalt pas indien tot de dag van overlijden alle verplichtingen uit de overeen-komst correct zijn nagekomen en nadat ten genoegen van de Bank het overlijden is aangetoond. De verplichting tot terugbetaling vervalt niet indien het overlijden plaatsvindt binnen zes maanden na het beschikbaar worden van het krediet. Als het overlijden plaats vindt binnen zes maanden na het beschikbaar worden van het krediet, en als het krediet een direct vervolg op een eerder krediet bij ABN AMRO is, dan geldt de eventuele regeling over kwijting uit dat eerdere krediet met de daarbij horende limiet."

2.3 Op 23 augustus 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd waarin staat dat de Bank het krediet gaat aanpassen. Vanaf 25 oktober 2018 wordt het krediet omgezet naar een doorlopend krediet waarbij andere condities gelden ten aanzien van het maandelijks te betalen bedrag en Consument ook maandelijks een bedrag aan aflossing moet betalen. Het maandelijks te betalen bedrag is vanaf dan 1,5% van de kredietlimiet. Bij de kredietlimiet van Consument hoort vanaf dat moment een maandtermijn van € 600,-. Omdat de Bank aflossen belangrijk vindt, wordt de rente verlaagd naar het laagste tarief behorend bij een soortgelijk flexibel krediet. Indien de nieuwe maandlasten voor Consument niet betaalbaar zijn, heeft de Bank Consument aangeboden om te kijken naar een alternatieve oplossing die beter aansluit op zijn persoonlijke situatie.

2.4 Bij brief van 25 september 2018 heeft de Bank Consument, voor zover relevant, bericht:

"Wij hebben u op 23 augustus 2018 een brief gestuurd over de aanpassing van uw aflossingsvrije Flexibel Krediet met rekeningnummer [rekeningnummer].

Wij hebben van u geen reactie ontvangen op de nieuwe maandlasten voor het Flexibel Krediet. Daarom zullen wij, zoals wij u eerder schreven, uw aflossingsvrije Flexibel Krediet op 25 oktober 2018 aanpassen. Vanaf dan betaalt u maandelijks rente en een deel aflossing."

2.5 Consument heeft contact opgenomen met zijn rechtsbijstandsverzekeraar en verzocht om juridische bijstand.

De rechtsbijstandsverzekeraar heeft bij brief van 28 september 2018 aan de Bank kenbaar gemaakt niet in te stemmen met de wijziging van het krediet en verzocht om ongewijzigde voortzetting. De Bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.6 De kredietsom bedraagt in maart 2019 € 23.000,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert ongewijzigde voortzetting van het krediet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is het krediet met Consument aangegaan waarna ze eenzijdig, zonder instemming van Consument, het krediet wil omzetten. Daarbij heeft de Bank geen oog voor de specifieke situatie van Consument, maar wil zij een generieke omzetting van aflossingsvrije kredieten doorvoeren. Consument voert aan dat deze wijziging onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De verwijzing van de Bank naar de stukken van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en het algemene consumentenbelang is onvoldoende om deze wijziging te rechtvaardigen.

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

Beroep op artikel 3:303 BW

4.1 Alvorens de Commissie toekomt aan de kern van de klacht van Consument zal zij eerst het primaire standpunt van de Bank beoordelen. De Bank stelt dat de klacht van Consument op grond van artikel 3:303 Burgerlijk Wetboek (BW) niet behandelbaar is. In dit artikel is bepaald dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument voldoende belang in de zin van artikel 3:303 BW bij zijn vordering. De Bank heeft het krediet nog niet beëindigd, maar wel aangekondigd hiertoe over te zullen gaan. Consument vordert dat de krediet-overeenkomst ongewijzigd wordt voortgezet en voert hiertoe onder meer aan dat de Bank niet tot opzegging bevoegd is. Het beroep op artikel 3:303 BW slaagt derhalve niet.

Inhoudelijke beoordeling

4.3 Het geschil tussen Consument en de Bank komt in de kern neer op de vraag of de Bank de kredietovereenkomst eenzijdig mag opzeggen indien het krediet geen aflossingscomponent krijgt.

4.4 De Commissie stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat op grond van artikel 7:65 lid 2 BW een relatie als de onderhavige in beginsel te allen tijde met een opzegtermijn van twee maanden door de Bank kan worden opgezegd voor zover deze bevoegdheid in de kredietovereenkomst is overeengekomen. Beëindiging van de kredietovereenkomst op grond van artikel 6 van de Voorwaarden Flexibel Krediet kan in de concrete omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). Een afweging van de belangen van de Bank en van Consument in het concrete geval kan derhalve meebrengen dat de Bank geen gebruik kan maken van haar beëindigingsbevoegdheid. Consument stelt dat de opzegging van de kredietovereenkomst in onderhavig geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling hiervan dient de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid te betrachten. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiele Dienstverlening nummer 2018-400 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007.

4.5 Consument voert hiertoe aan dat hij zijn contractuele verplichtingen altijd is nagekomen, nooit op enig moment tekortgeschoten is jegens de Bank, de afgelopen jaren vrijwillig een aanzienlijk bedrag heeft afgelost, hij voldoende middelen heeft om het krediet volgens de overeengekomen afspraken tijdig terug te betalen en de flexibiliteit die deze overeenkomst biedt, wenst te behouden. Daar komt bij dat aan het krediet een overlijdensrisicoverzekering ten bedrage van € 25.000,- is verbonden.

4.6 Hiertegenover staat het standpunt van de Bank dat de kredietovereenkomst niet aflossingsvrij kan worden voortgezet. De Bank heeft hiervoor naar voren gebracht 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 passendheid van bepaalde producten en/of productkenmerken, welk inzicht gesteund wordt door de overheid. De Bank heeft hiervoor gerefereerd aan een Tweede Kamerstuk (Aanhangsel van de Handelingen 2016-2017, 385) waarin door de voormalig Minister van Financiën met betrekking tot kredieten waarop niet of nauwelijks wordt afgelost, is aangegeven dat: '*kredietverleners en bemiddelaars zijn door de AFM verplicht om contact te leggen met hun klanten en daar waar nodig maatregelen te treffen*'.

Verder wordt vermeld dat: '*De AFM verwacht op basis van de gesprekken die zij met marktpartijen hierover heeft gevoerd dat kredietverleners en bemiddelaars voor eind 2017 alle relevante consumenten hebben benaderd met een passende oplossing. Dit betekent dat de kredieten zijn of op zo kort mogelijke termijn worden omgezet naar kredieten met een grotere aflossingscomponent*'. Naar het oordeel van de Commissie volgt hieruit niet, zoals Consument stelt, dat de Bank *per individu* moet bekijken of een aflossingscomponent wenselijk is. De Bank heeft verder verwezen naar het Normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de AFM. Zoals de Bank tijdens de mondelinge behandeling heeft benadrukt, wordt met dit beleid beoogd *over de gehele breedte* het belang van haar klanten beter te dienen, het kredietrisico van Consument staat hier los van.

4.7 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat haar belangen bij het beëindigen van de overeenkomst dienen te prevaleren boven het belang van Consument bij ongewijzigde voortzetting daarvan. 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. De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende rekening heeft gehouden met het belang van Consument. De Bank heeft Consument meerdere keren verzocht om zijn financiële gegevens over te leggen zodat de Bank op zoek kan gaan naar passende, betaalbare alternatieven met aflossingscomponent om deze vervolgens met Consument te delen. Consument heeft aan deze verzoeken geen gehoor gegeven. De Commissie gaat ervan uit dat als Consument de benodigde gegevens alsnog overlegt, de Bank bij het zoeken naar alternatieven met aflossingscomponent zoveel mogelijk rekening houdt met de individuele omstandigheden. De Commissie begrijpt dat Consument gebaat is bij flexibiliteit, maar dat is onvoldoende voor een oordeel dat de beëindiging van het aflossingsvrije krediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

4.8 Op basis van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.