# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0907

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 13 november 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

De consument vordert dat de bank de oude situatie herstelt waarin de bank automatische incasso's die vanwege onvoldoende saldo niet direct kunnen worden uitgevoerd, enkele dagen aanhoudt en daarna opnieuw uitvoert. Ook vordert hij kwijtschelding van het saldo van een lening wegens het overlijden van zijn vrouw en excuses omdat de bank het overlijden niet na de eerste melding heeft verwerkt. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de bank niet kan worden verplicht om de service opnieuw aan te bieden. Ook kan de bank niet worden gehouden om het uitstaand saldo van het krediet kwijt te schelden omdat de consument niet aan de voorwaarden voor kwijtschelding voldoet. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Samen met zijn echtgenote heeft hij in april 2019 ook een Persoonlijke Lening afgesloten (hierna: de lening). Op deze lening zijn de Voorwaarden Persoonlijke Lening van toepassing (hierna: de voorwaarden).

2.2 In artikel 5 van de voorwaarden staat onder meer het volgende:

> *"5. Niet hoeven terug te betalen bij overlijden*
> *a. Als u overlijdt voordat u 80 jaar bent, hoeft de openstaande schuld niet terugbetaald te worden. Dit noemt de bank kwijtschelden. Kwijtschelden gebeurt alleen als:*
> - *u altijd op tijd heeft betaald; en*
> - *niet overlijdt binnen zes maanden nadat het kredietbedrag op uw bankrekening stond;*
> - *en het overlijden binnen 12 maanden aan de bank gemeld wordt."*

2.3 In [maand] 2023 is de echtgenote van de consument overleden.

2.4 Op 14 november 2024 heeft de consument met de bank gesproken over de uitvoering van automatische incasso's bij onvoldoende saldo. De bank heeft de consument een bevestiging van dit gesprek gestuurd per e-mail op 15 november 2024. In deze bevestiging heeft de bank onder meer het volgende geschreven:

> *"Daarnaast heb ik toegelicht dat uw huidige incasso situatie is ontstaan doordat u meermaals een roodstand heeft gehad op uw rekening. Hierdoor worden incasso's ongeacht het saldo geïncasseerd. Wilt u een melding ontvangen bij een incasso en u heeft onvoldoende saldo op uw rekening? Dan dient u 3 maanden geen roodstand op de rekening te hebben. Hierna worden de incasso`s weer binnen 5 werkdagen opnieuw geïncasseerd."*

2.5 Op 14 februari 2025 is een automatische incasso van de hypotheekverstrekker van de consument door de bank geweigerd wegens onvoldoende saldo. De automatische incasso is niet opnieuw uitgevoerd.

2.6 De consument heeft zich over deze handelwijze beklaagd bij de bank. De bank heeft de klacht van de consument afgewezen.

2.7 Het uitstaande saldo van de lening bedraagt per juli 2025 ruim € 3.000,-.

*De klacht en vorderingen*

2.8 De consument vordert dat automatische incasso's nog enkele dagen worden aangehouden voordat deze definitief worden afgekeurd. Ook vordert de consument dat het nog uitstaande saldo van de lening wordt kwijtgescholden. De consument voert de volgende argumenten aan voor zijn vorderingen.

- Vóór het overlijden van zijn echtgenote was het de gebruikelijke gang van zaken dat automatische incasso's die niet meteen konden worden geïncasseerd vijf werkdagen actief bleven en binnen die periode alsnog succesvol werden uitgevoerd (hierna ook: de service). De bank moet iets in het systeem hebben gewijzigd zonder de consument daarvan op de hoogte te stellen. De bank heeft op 15 november 2024 toegezegd dat deze service weer zou worden ingevoerd als de betaalrekening van de consument 3 maanden lang geen roodstand zou vertonen. Zij is hier blijkbaar op teruggekomen omdat op 14 februari 2025 een incasso van een derde partij is mislukt wegens onvoldoende saldo en deze niet opnieuw is uitgevoerd. De consument ondervindt hiervan hinder omdat bepaalde automatische incasso's, waaronder de premie voor zijn zorgverzekering, enkele uren 'te vroeg' worden afgeschreven (hij heeft op dat moment zijn voorlopige belastingteruggave nog niet ontvangen) en hij dan geld moet lenen van een vriend om deze korte periode te overbruggen.

- Door het overlijden van zijn echtgenote komt de consument in aanmerking voor kwijtschelding van het restant van de lening. De betalingsproblemen vanaf 2020 zijn het gevolg van het wegvallen van haar inkomen omdat zij toen in een verpleeghuis is opgenomen. Daarnaast kan hij de lening ook niet terugbetalen. Er is geen betaalcapaciteit en dit zal zo blijven, gelet op zijn persoonlijke omstandigheden. De bank komt ook iedere keer met andere redenen om zijn verzoek tot kwijtschelding af te wijzen.

2.9 Daarnaast klaagt de consument erover dat hij de bank tweemaal heeft moeten meedelen dat zijn echtgenote is overleden voordat zij van de betaalrekening is verwijderd. De consument wil excuses van de bank.

*Het verweer*

2.10 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

*Waar deze zaak over gaat*

3.1 De commissie moet drie vragen beoordelen, namelijk 1) of de bank de service weer moet aanbieden aan de consument, 2) of de bank het uitstaande saldo van de lening moet kwijtschelden en 3) of de bank excuses moet aanbieden aan de consument. De commissie is van oordeel dat de bank dit alles niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

*De weigering om de service opnieuw aan te bieden is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar*

3.2 Tussen partijen staat vast dat de dienst om incasso's enkele dagen actief te houden niet tussen partijen is overeengekomen, maar door de bank kan worden verleend uit service-overwegingen. De consument erkent ook dat de bank bevoegd is om deze service naar eigen inzicht te beëindigen. Maar hij meent dat de bank dat in dit geval niet had mogen doen omdat de bank hem een duidelijke toezegging heeft gedaan. De bank stelt hier tegenover dat een service niet afdwingbaar is en dat het de verantwoordelijkheid van de consument is om ervoor te zorgen dat de door hem afgegeven incassomachtigingen kunnen worden uitgevoerd. De bank kan niet aangeven of en wanneer de service weer actief wordt, omdat al geruime tijd sprake is van betalingsproblemen.

3.3 Uitgangspunt is dat de bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid toekomt. Dit betekent dat de bank tot op zekere hoogte zelf mag bepalen hoe zij haar klanten faciliteert en welke services zij aanbiedt. Deze beleidsvrijheid kan slechts worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gebruik maakt van deze vrijheid.

3.4 De bank heeft toegelicht waarom zij is teruggekomen op haar toezegging om de service op dit moment niet aan de consument aan te bieden. De consument heeft met regelmaat over te weinig saldo op de rekening beschikt en hij ondervindt daarnaast al langere tijd problemen bij het terugbetalen van de lening.

3.5 De commissie is van oordeel dat van de bank in beginsel mag worden verwacht dat zij de consument juist informeert en dat als zij de consument een toezegging doet, zij deze ook nakomt. Door de service na drie maanden toch niet te activeren, terwijl niet is gebleken dat de consument in die periode niet aan de door de bank gestelde voorwaarden heeft voldaan, is de bank haar toezegging aan de consument niet nagekomen. Maar dit kan er niet toe leiden dat de bank de service op dit moment weer aan de consument moet aanbieden Het betreft hier namelijk een (eenzijdige) service van de bank en niet een tussen partijen overeengekomen dienst, hetgeen de consument ook erkent.

Het staat de bank daarom in beginsel vrij om deze service op ieder moment niet meer aan te bieden, tenzij dit misbruik van bevoegdheid of schending van wet- en regelgeving zou opleveren of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Gelet op de door de bank gegeven redenen waarom zij de service op dit moment, ondanks de eerdere toezegging, niet aan de consument aanbiedt, met name de omstandigheid dat de consument ook in verzuim is met de nakoming van zijn verplichtingen tegenover de bank uit hoofde van de lening, is de commissie van oordeel dat in dit geval geen sprake is van de hiervoor genoemde uitzonderingen. De bank hoeft de service daarom niet te activeren.

*De consument heeft geen recht op kwijtschelding van de persoonlijke lening*

3.6 In artikel 5 van de voorwaarden zijn de voorwaarden opgenomen waaronder kwijtschelding van de lening kan plaatsvinden. Volgens de bank voldoet de consument niet aan deze voorwaarden omdat hij de maandtermijnen niet altijd op tijd heeft betaald. De bank onderbouwt deze stelling met een betalingsoverzicht en betalingsherinneringen die zij aan de consument heeft verzonden. De consument voert aan dat de eerste mislukte incasso van de lening in 2019 een administratieve fout betreft en dat de bank zich hier ten onrechte achter verschuilt.

3.7 De commissie stelt aan de hand van het betalingsoverzicht en de betalingsherinneringen vast dat sprake is geweest van meerdere te laat betaalde maandtermijnen vanaf 2020. Ook stelt de commissie op basis van deze stukken vast dat op het moment van overlijden van de echtgenote van de consument in [maand] 2023 sprake was van een achterstand van bijna twaalf maandtermijnen. Het gevolg hiervan is dat de consument niet voldoet aan de voorwaarden van kwijtschelding. De commissie sluit niet uit dat deze achterstanden het gevolg zijn geweest van het feit dat de vrouw van de consument in 2020 is opgenomen in een verpleeghuis, maar die omstandigheid verplicht de bank niet tot kwijtschelding.

3.8 De commissie heeft er begrip voor dat de consument graag een definitieve oplossing wil voor de openstaande schuld. Maar de commissie kan de bank niet verplichten om haar vordering op de consument kwijt te schelden, ook niet als de bank wisselende redenen voor haar afwijzing geeft. De bank geeft aan dat de consument in december 2025 een nieuw verzoek tot kwijtschelding aan de deurwaarder kan richten. De commissie gaat ervan uit dat de bank dat verzoek serieus zal beoordelen.

*De melding van het overlijden*

3.9 De bank voert aan dat zij pas in de loop van 2024 voor het eerst op de hoogte is gebracht van het overlijden van de vrouw van de consument. De consument betwist dit maar hij heeft zijn stellingen niet onderbouwd.

*Conclusie*

3.10 De klachtonderdelen zijn ongegrond en de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

*Ambtshalve toetsing*

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek**

Artikel 248

*2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. .*