Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0788
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een doorlopend krediet bij de bank afgesloten. Zij heeft gesteld dat zij vanwege de verrichte rentebetalingen het krediet heeft afgelost. De commissie volgt die stelling niet. Ook de stelling dat het krediet zou zijn omgezet in een persoonlijke lening wordt niet gevolgd. De vorderingen worden 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 reactie van de consument (de repliek) en 4) de laatste reactie 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 commissie merkt op dat de consument en de bank hebben gekozen voor bindend advies. Dat betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consument heeft op 26 mei 2011 een doorlopend krediet, het PrivéLimiet Plus, bij de bank afgesloten met een kredietlimiet van € 5.000,00. Voor het opgenomen krediet was een variabele rente verschuldigd, die bij aanvang 9,4% bedroeg. Het rentewijzigingsbeding in de algemene voorwaarden luidt als volgt:

> "*De Cliënt zal de Bank rente vergoeden over het opgenomen kredietbedrag De in de overeenkomst vermelde debetrentevoet kan door de Bank op ieder moment worden aangepast. Een wijziging wordt voorafgaand aan de wijziging aan de Cliënt gecommuniceerd.*"

2.2 In de toepasselijke algemene voorwaarden staat verder dat de consument aan de bank een maandtermijn verschuldigd is van € 125,- en dat het krediet opeisbaar is als de consument na een ingebrekestelling ten minste twee maandtermijnen aan achterstanden laat bestaan.

2.3 Uit de algemene voorwaarden volgt verder dat met de door de consument betaalde maandtermijn eerst de rente wordt voldaan en dat het meerdere op de uitstaande geldschuld in mindering wordt gebracht. In de voorwaarden staat ook dat de consument kosten in rekening worden gebracht voor het aanhouden van een bankrekening en voor het gebruik van de bijbehorende bankpas.

2.4 Vanaf 2016 ontstaan er onregelmatig betalingsproblemen bij de consument. De bank heeft de consument vervolgens heeft aanmaningen gestuurd. Op 31 mei 2019 heeft de consument een achterstand van meer dan twee maanden. De bank heeft het krediet opgeëist en verlangd dat de consument de hele vordering van € 5.024,81 in één keer aan de bank terugbetaalt. Zij heeft vervolgens een incassobureau ingeschakeld om haar vordering op de consument te incasseren. De consument betaalt sinds 27 oktober 2019 € 25,- per maand aan het incassobureau.

2.5 Na de overdracht aan het incassobureau heeft de bank geen rente meer bij de consument in rekening gebracht. Wel heeft zij na de opeising kosten in rekening gebracht voor het gebruik van de bankrekening en betaalpas (zie 2.4). In de klachtprocedure is de bank ertoe overgegaan de in rekening gebrachte kosten aan de consument terug te betalen.

2.7 De consument heeft haar beklag gedaan over de gang van zaken. Partijen hebben samen niet tot een oplossing kunnen komen en het oordeel van Kifid gevraagd.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat zij ruim 10 jaar rente aan de bank heeft betaald en dat zij het krediet heeft afbetaald. De bank heeft ten onrechte het incassobureau ingeschakeld en zij betaalt ten onrechte € 25,- per maand aan het incassobureau. Daarnaast stelt de consument dat zij op 14 januari 2016 met een bankmedewerker een gesprek gevoerd heeft om haar doorlopend krediet om te zetten naar een persoonlijke lening, dat zij vervolgens zou aflossen. Zij beklaagt zich erover dat de bank ontkent dat dit gesprek heeft plaatsgevonden. Zij stelt dat daarvan opnames moeten zijn. En in bredere zin klaagt zij over de onwelwillendheid van de bank om met haar in gesprek te gaan. Zij vordert kwijtschelding van de openstaande schuld en vergoeding van de ten onrechte betaalde bedragen aan het incassobureau.

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

3.1 De commissie constateert dat het PrivéLimiet Plus een doorlopend krediet is dat de consument de mogelijkheid bood tot € 5.000,- rood te staan op haar betaalrekening. Als onweersproken staat vast dat de consument de kredietruimte volledig heeft gebruikt en, na aflossing, opnieuw heeft benut. Uit de voorwaarden volgt dat de consument over het gebruikte krediet een variabele rente verschuldigd is.

3.2 De consument vindt dat zij door het betalen van een rente gedurende 10 jaar haar schuld aan de bank heeft voldaan. Naar het oordeel van de commissie is dit niet juist. De aflossing van het doorlopend krediet moet worden onderscheiden van de betaling van de rente-vergoeding voor het doorlopend krediet. Door rente te betalen heeft de consument het doorlopend krediet nog niet afbetaald.[1] De consument klaagt dus tevergeefs dat het krediet reeds zou zijn afbetaald.

3.3 Verder heeft de consument aangevoerd dat zij tijdens een digitaal gesprek met een medewerker van de bank op 14 januari 2016 heeft overlegd om het persoonlijk krediet om te zetten naar een persoonlijke lening, dat zij ging aflossen. De bank heeft betwist dat dit gesprek over de omzetting van het krediet ging en zij heeft gesteld dat de consument toen heeft geprobeerd een extra lening te krijgen naast haar doorlopend krediet. De commissie is van oordeel dat de consument tegenover het verweer van de bank geen begin van bewijs van haar stelling heeft aangedragen. Daarom is niet komen vast te staan dat partijen over de omzetting van het doorlopend krediet naar een persoonlijke lening hebben gesproken. Een onderbouwing van de vordering van de consument kan dit niet zijn.

3.4 Tot slot is ook de klacht dat de bank zich onwelwillend heeft opgesteld naar het oordeel van de commissie ongegrond. Het procesdossier geeft blijk van veel momenten waarop de bank heeft aangeboden met de consument naar haar persoonlijke financiële situatie te kijken. De consument is daarop niet ingegaan en de gevolgen daarvan komen voor haar eigen rekening.

3.5 De commissie concludeert dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

[1] Dit laat onverlet dat sprake kan zijn geweest van te hoge variabele rentevergoedingen gedurende de looptijd van het krediet, naar de maatstaven die daarvoor zijn opgesteld door de Commissie van Beroep in de uitspraken met nummers 2019-005, 2019-005A, 2019-005B en 2021-0015. Daarover heeft de consument echter niet geklaagd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.