**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-475**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 9 mei 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 5 juli 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft een betaalrekening met daaraan gekoppeld een 'Krediet op Betaalrekening'. De Bank heeft dit product op grond van een beleidswijziging beëindigd en Consument een ander product met een lagere kredietlimiet aangeboden. Consument vordert dat de Bank het Krediet op Betaalrekening continueert. De Commissie oordeelt dat de Bank de bevoegdheid heeft om het product te beëindigen. Daarnaast is niet gebleken dat de bejegening door de bank te wensen overliet. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) 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.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2011 hebben Consument en zijn echtgenote met de Bank een '*Overeenkomst Rabo DirectPakket*' gesloten. Onderdeel van de overeenkomst is een '*Krediet op Betaalrekening*' (hierna: het Krediet). Het was Consument hierdoor toegestaan maximaal € 25.000,- rood te staan op de betaalrekening.

2.2 In de door Consument en zijn echtgenote ondertekende overeenkomst is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

***Ondertekening***
**U verklaart dat u de volgende stukken heeft ontvangen en dat u ze heeft gezien:**
- **alle voorwaarden die op deze overeenkomst van toepassing zijn;**
- **een tarievenblad met een overzicht van de huidige kosten van onze betaalproducten en betaaldiensten.**

2.3 De Bank heeft de van toepassing zijnde voorwaarden diverse keren gewijzigd op basis van het in de voorwaarden opgenomen wijzigingsbeding. Voor de onderhavige klacht zijn de '*Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016*' (hierna: de Voorwaarden) relevant. Hierin is – kortgezegd – bepaald dat de Bank haar voorwaarden kan wijzigen en ook dat zij een product uit het assortiment kan halen of eraan kan toevoegen. Ook is de Bank bevoegd om de kredietlimiet te verlagen.

2.4 Per brief van 10 januari 2017 heeft de Bank aan Consument bericht dat het Krediet zal worden omgezet in het Rabo Kort Roodstaan en dat de limiet wordt verlaagd naar € 2.600,-.

2.5 Op 27 januari 2017 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument, zijn echtgenote en de Bank over de wijziging van het Krediet. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Consument op 30 januari 2017 een brief aan de Bank gestuurd. Op 1 februari 2017 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument, waarin de Bank heeft aangegeven zich in te spannen om tot een passende oplossing te komen.

2.6 Op 8 maart 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument, zijn echtgenote en de Bank. Bij brief van 13 maart 2017 heeft Consument het gesprek aan de Bank bevestigd. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank op 10 april 2017 aan Consument en zijn echtgenote een schriftelijk voorstel gestaan voor een Huis Voordeel Krediet (hierna: HVK) van € 5.000,-. In de brief staat tevens vermeld dat indien Consument geen gebruik wenst te maken van het voorstel, hij een klacht kan indienen bij de klachtenservice van de Bank.

2.7 Bij e-mailbericht van 25 april 2017 heeft de Bank een toelichting gegeven op de toepasselijkheid van de Voorwaarden.

2.8 Per e-mailbericht van 22 mei 2017 heeft de Bank gevraagd of Consument nog interesse heeft in het gedane voorstel. Hierop heeft Consument op 23 mei 2017 aangegeven nog niet in de gelegenheid te zijn geweest om het voorstel te bestuderen. Op 26 juni 2017 en 14 augustus 2017 heeft de Bank wederom gevraagd of hij nog interesse heeft in het gedane voorstel. Per e-mailbericht van 15 augustus 2017 heeft Consument aangegeven dat hij hoopt om volgende week de Bank te berichten.

2.9 Op 16 september 2017 heeft Consument online een klacht ingediend waarin hij heeft aangegeven het niet eens te zijn met het voorstel van de Bank van 11 april 2017. Op 4 december 2017 heeft de Bank hierop gereageerd en aangegeven dat hij een klacht kan indienen bij de klachtenservice van de Bank.

2.10 Bij brief van 16 januari 2018 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van Consument een klacht ingediend bij de Bank omtrent de beëindiging van het Krediet. Bij brief van 9 februari 2018 heeft de Bank de klacht afgewezen en Consument verwezen naar Kifid.

2.11 Op 6 maart 2018 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank. De tijdens het telefoongesprek op 6 maart 2018 gemaakte afspraak voor 9 maart 2018 is geannuleerd, omdat de betrokken adviseur wegens vakantie niet aanwezig was. Op 26 maart 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank Consument een voorstel gedaan voor een HVK van € 12.500,- in combinatie met Rabo Kort Roodstaan van € 2.500,-. Consument diende voor 6 april 2018 aan te geven of hij akkoord ging met het voorstel.

2.12 Per e-mailbericht van 6 april 2018 heeft Consument aangegeven dat de Bank een 'trouble manager/shooter' heeft aangesteld en dat Consument wacht op het advies van deze trouble shooter.

2.13 Op 13 april 2018 heeft de Bank contact opgenomen met Consument, waarin Consument heeft aangegeven dat hij wacht op een advies van de trouble shooter. Na enige onduidelijkheid hierover, is gebleken dat Consument de heer De [Naam] als trouble shooter ziet. De heer [Naam] heeft geprobeerd om telefonisch contact op te nemen met Consument.

2.14 Op 4 mei 2018 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank op 16 mei 2018 twee voorstellen gedaan voor een HVK in combinatie met Rabo Kort Roodstaan. Op 15 mei 2018 heeft Consument de Bank bericht dat hij het Krediet middels een extra aflossing heeft teruggebracht naar € 15.000,-.

2.15 Op 28 mei 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument, waarin de voorstellen van 16 mei 2018 zijn besproken. Op 29 mei 2018 heeft de Bank een nieuw voorstel gedaan voor een HVK van € 15.000,-. Het voorstel van de Bank van 29 mei 2018 is door Consument en zijn echtgenote op 3 juni 2018 ondertekend, waarna het Krediet is omgezet naar een HVK met kredietlimiet van € 15.000,-.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank het Krediet continueert althans vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het beëindigen van het Krediet. Deze schade is door Consument gesteld op € 17.000,-.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De Bank heeft zonder enig overleg het Krediet opgezegd, terwijl Consument steeds alles heeft voldaan. Er is sprake van contractbreuk.
- De Bank heeft Consument en zijn echtgenote onheus bejegend. Ook de klachtafhandeling en het vinden van een oplossing heeft Consument als zeer klantonvriendelijk ervaren. Voorts heeft het allemaal zeer lang geduurd, zijn er diverse beloften niet nagekomen en was het bureaucratisch. Ook bleef een reactie op de op 16 september 2017 online ingediende klacht uit.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In overeenstemming met de Voorwaarden is de Bank gerechtigd de producten en diensten die zij aanbiedt te wijzigen;
- Met deze wijziging wenst de Bank te voorkomen dat haar klanten, wellicht onbedoeld of ongemerkt, langdurig een debetstand op hun betaalrekening hebben. Voorts wordt bij het Product het aanhouden van een hogere kredietlimiet beloond; de Bank vindt dit in de huidige tijd niet meer in haar dienstverlening passen.
- De Bank heeft haar best gedaan om met Consument tot een passende oplossing te komen. De Bank herkent zich dan ook niet in dit klachtonderdeel van Consument. De Bank erkent wel dat zij te laat heeft gereageerd op de klacht van Consument van 16 september 2017 en heeft hiervoor haar excuses aangeboden.

## 4. Beoordeling

*Beëindiging Krediet*

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank bevoegd was om het product Krediet op Betaalrekening voor Consument te beëindigen. De Commissie oordeelt dat deze vraag bevestigend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 De Commissie stelt vast dat tussen Consument en zijn echtgenote enerzijds en de Bank anderzijds een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen, waarop de Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Op grond van hetgeen is bepaald in de Voorwaarden, is de Bank gerechtigd om producten of voorwaarden te wijzigen. Consument is tijdig geïnformeerd over de op handen zijnde wijziging en de Bank heeft hem alternatieve producten aangeboden.

4.3 Bovendien heeft een financieel dienstverlener zoals de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid ten aanzien van de producten die zij aanbiedt, mits een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De Commissie oordeelt dat in onderhavig geval geen sprake is van een onaanvaardbare wijziging van producten of diensten, te meer nu de Bank Consument in de gelegenheid heeft gesteld om gebruik te blijven maken van haar dienstverlening, ondanks dat ten aanzien hiervan andere voorwaarden gelden. De Bank was dan ook bevoegd om het Krediet te beëindigen.

*Bejegening en klachtbehandeling*

4.4 Voorts heeft Consument – kortgezegd – zijn beklag gedaan over de bejegening door de Bank en de wijze waarop de Bank met de klacht van Consument omtrent de beëindiging van het Krediet is omgegaan alsook het zoeken naar een alternatief voor het Krediet.

4.5 Uit het dossier blijkt dat in de periode tussen januari 2017 en juni 2018 veelvuldig schriftelijk, telefonisch en persoonlijk contact is geweest tussen Consument, zijn echtgenote en de Bank.

4.6 Hoewel het door Consument wellicht anders is ervaren, is de Commissie van oordeel dat uit het klachtdossier niet blijkt dat de wijze waarop de Bank Consument bejegend heeft te wensen heeft overgelaten. Voorts meent de Commissie dat de Bank zich voldoende heeft ingespannen om tot een oplossing c.q. alternatief voor de beëindiging van het Krediet te komen.

*Conclusie*

4.7 Gelet op het vorenstaande dient de conclusie te luiden dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering niet voor toewijzing in aanmerking kan komen.

## 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.*