Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-156 d.d. 27 mei 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.S.W. Holtrop, leden, en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in 1992 een kredietovereenkomst bij een rechtsvoorganger van de bank afgesloten. De stand van het krediet schommelde constant rond de limiet. Telkens wanneer de rechtsvoorganger Consument op overschrijding aansprak, zuiverde Consument het saldo aan. De bank heeft in 2010 de overeenkomst als rechtsopvolger voortgezet. Omdat in september 2010 Consument een overschrijding van de kredietlimiet niet tijdig had aangezuiverd heeft de bank de overeenkomst rauwelijks opgezegd. Consument vordert herstel van de overeenkomst. De Commissie is van oordeel dat op grond van de ontstane praktijk waarin gedoogd werd dat een limietoverschrijding niet altijd binnen de gestelde termijn werd aangezuiverd, de bank niet gerechtigd was tot rauwelijkse beëindiging. De bank dient de overeenkomst dan ook met terugwerkende kracht vanaf de dag van beëindiging voort te zetten. Vanaf vier weken na de dag van de beslissing van de Commissie is de bank gerechtigd Consument strikt aan de voorwaarden van de overeenkomst te houden. De vordering wordt toegewezen.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 27 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie zal het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Sinds 1992 hield Consument tezamen met zijn partner een bankrekening (een zogenaamde X-rekening) aan bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene. Aan deze rekening was een kredietfaciliteit gekoppeld met een limiet van € 22.000,-.

2.2. Op 20 februari 2002 heeft Consument tezamen met zijn partner de kredietlimiet laten verhogen tot een bedrag van € 22.689,-. In de daartoe door partijen ondertekende overeenkomst is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
"Zodra u gebruik maakt van de kredietfaciliteit, dient u eens per drie maanden zorg te dragen voor een creditsaldo. In plaats van dit positieve saldo kunt u ook een maandelijkse storting realiseren van minimaal 2% van uw kredietlimiet van € 454,--. Dit bedrag kunt u binnen de limiet weer vrij opnemen."

2.3. Consument en zijn partner hebben niet altijd aan deze voorwaarden voldaan. Regelmatig werd de kredietlimiet overschreden. Consument ontving dan het verzoek van de rechtsvoorganger van Aangeslotene het saldo zo snel mogelijk aan te vullen, waaraan hij voldeed.

2.4. Op 16 november 2010 heeft Aangeslotene de aan de rekening gekoppelde creditcard geblokkeerd. Op 25 november 2010 heeft Consument geconstateerd dat de betaalpas van de rekening eveneens was geblokkeerd.

2.5. Op 26 november 2010 heeft Consument telefonisch van Aangeslotene vernomen dat zijn dossier was overgedragen aan een incassobureau.

2.6. Op 1 december 2010 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat de passen zouden worden gedeblokkeerd. Aangeslotene eiste een inkomenstoets voordat zij de kredietlimiet wilde herstellen. Op 1 februari 2011 heeft Consument zijn inkomensgegevens aan Aangeslotene verstrekt. Op 22 februari 2011 heeft Aangeslotene telefonisch aan Consument medegedeeld dat het verzoek tot herstel van de kredietlimiet zou worden afgewezen.

2.7. Later is gebleken dat Aangeslotene op grond van artikel 27 van de Algemene Bankvoorwaarden de kredietlimiet omstreeks 21 september 2010 heeft opgeheven omdat Consument en zijn partner een overstand (ca € 260,-) op de rekening niet op tijd hebben aangezuiverd.

2.8. Aangeslotene biedt de X-rekening niet in haar assortiment aan.

2.9. In artikel 27 van de Algemene Bankvoorwaarden is het volgende bepaald:
"Als de Cliënt in verzuim is met de nakoming van enige verplichting jegens de Bank, mag de Bank haar vorderingen op de Cliënt door opzegging onmiddellijk opeisbaar maken, tenzij dit gelet op de geringe betekenis van het verzuim niet gerechtvaardigd is. Een dergelijke opzegging geschiedt schriftelijk met vermelding van de reden."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:
(a) herstel van de kredietlimiet;
(b) deblokkering van de creditcard;
(c) opheffing van de BKR-registratie;
(d) terugbetaling van de extreem hoge rentes en kosten; en
(e) compensatie van (im)materiële schade.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten door de kredietlimiet rauwelijks te beëindigen. De waarschuwingen zijn pas na de beëindiging van de overeenkomst aan hem toegezonden. De aanzuiveringseis stond weliswaar in de overeenkomst van 20 februari 2002 vermeld, maar in de praktijk heeft de rechtsvoorganger van Aangeslotene hier nooit aan vast gehouden. Volgens Consument diende Aangeslotene als rechtsopvolger deze gedoogpraktijk voort te zetten en niet rauwelijks een ander beleid te voeren.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie constateert dat de stand van het krediet vanaf 1992 tot medio 2010 constant rond de limiet schommelde. Telkens als de rechtsvoorganger van Aangeslotene Consument op de overschrijding aansprak, zuiverde hij het saldo van de rekening aan. Aangeslotene heeft de overeenkomst vervolgens als rechtsopvolger voortgezet en deze in september 2010 rauwelijks beëindigd omdat Consument een overstand op de rekening niet tijdig had aangezuiverd.

4.2. De Commissie overweegt als volgt. Op grond van de jarenlange praktijk waarin gedoogd werd dat een overschrijding van de kredietlimiet niet altijd binnen de gestelde termijn ongedaan werd gemaakt, had Aangeslotene in 2010, toen zij de overeenkomst als rechtsopvolger had voortgezet, aan de ontstane lichte overstand van ca € 260,- niet rauwelijks een beëindiging van de overeenkomst mogen verbinden.

4.3. Aangeslotene dient dan ook de overeenkomst met terugwerkende kracht vanaf de dag van beëindiging (door de Commissie bij deze gesteld op 21 september 2010) voort te zetten. Daarbij tekent de Commissie aan, dat Aangeslotene gerechtigd is Consument vanaf vier weken na de dag van deze beslissing strikt te houden aan de voorwaarden van de X-rekening en daarmee een einde te maken aan de gedoogpraktijk van haar rechtsvoorgangster. Het verweer van aangeslotene, dat zij de X-rekening niet in haar assortiment voert en derhalve niet langer kan nakomen, wordt verworpen. Indien Consument wel volledig conform de voorwaarden zou hebben gehandeld, zou Aangeslotene de overeenkomst met Consument niet hebben mogen beëindigen. Zeer dringende redenen die haar daartoe wel het recht zouden hebben verleend, zijn door Aangeslotene niet gesteld en evenmin gebleken.

4.4. Nu Aangeslotene niet zonder meer tot beëindiging van de kredietovereenkomst mocht overgaan, dient zij de in dit verband inmiddels aan Consument in rekening gebrachte debetrente en incassokosten te vergoeden. Bovendien dient Aangeslotene zorg te dragen, dat de BKR-registratie met betrekking tot de onderhavige krediet-overeenkomst wordt gecorrigeerd.

4.5. Wat betreft de aanvullend door Consument van Aangeslotene gevorderde vergoeding van door hem gestelde, maar niet becijferde, immateriële schade, oordeelt de Commissie als volgt. Volgens artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek heeft de

benadeelde slechts in enkele bijzondere, met name genoemde gevallen aanspraak op vergoeding van nadeel dat niet in vermogensschade bestaat. De door Consument gestelde immateriële schade valt daar niet onder. Dit leidt ertoe dat de Commissie deze vordering van Consument afwijst.

4.6. Omdat Consument in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene:

- de kredietovereenkomst met terugwerkende kracht vanaf 21 september 2010 dient voort te zetten als onder 4.3 overwogen;
- ervoor dient zorg te dragen dat de BKR-registratie, voor zover deze betrekking heeft op de onderhavige kredietovereenkomst, wordt ongedaan gemaakt; en
- aan Consument de in rekening gebrachte debetrente, incassokosten en eigen bijdrage aan klachtengeld als onder 4.4. en 4.6 overwogen dient te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.