Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-100
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument betreft een door de Bank aan hem verstrekt aflossingsvrij krediet. Dit krediet is door de Bank beëindigd. De vraag die hier speelt is of de Bank de kredietovereenkomst rechtsgeldig mocht opzeggen en zo ja tegen welke termijn. De Commissie stelt vast dat de kredietovereenkomst tussen partijen een duurovereenkomst met een contractuele opzegtermijn is. Op grond van deze contractuele opzeggingsgrond en artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek, concludeert de Commissie dat de Bank gerechtigd is het krediet op te zeggen. De opzegtermijn die in acht is genomen is redelijk. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument van 1 augustus 2019 en de aanvullingen hierop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt sinds juli 1997 een Flexibel Hypotheek Krediet met een kredietmaximum van € 13.613,41 (fl. 30.000,-) tegen een variabele rente (hierna: het krediet) aan bij de Bank.

2.2 De kredietovereenkomst vermeldt, voor zover relevant:

"2. Kredietnemer zal over het opgenomen krediet aan de Bank maandelijks rente vergoeden. Het rentepercentage kan variëren en bedraagt thans 0,443 % per maand, hetgeen overeenkomt met een effectief kredietvergoedingspercentage van 5,4 % per jaar. Iedere wijziging van voorgenoemde percentages zal de Bank schriftelijk aan Kredietnemer meedelen.
3. Kredietnemer is de Bank maandelijks een bedrag (het Maandbedrag) verschuldigd dat minimaal gelijk is aan de over de afgelopen periode berekende debetrente. De eerste betaling zal verschuldigd en ontvangen zijn 1 maand na ondertekening van de kredietovereenkomst of , indien de eerste opname niet binnen de eerste 2 weken na ondertekening plaats vindt, de maand daarop volgend. En de volgende betaling telkens een maand later.
4. Het staat Kredietnemer vrij extra betalingen aan de Bank te doen.
5. Als zekerheid voor de betaling van al hetgeen de Bank uit hoofde van deze kredietverlening of uit welke anderen hoofde ook van Kredietnemer te vorderen heeft of zal hebben, verleent Kredietnemer het recht van hypotheek, ten behoeve van de Bank op de navolgende onroerende zaak: (…), tot het beloop van de som van F 30.000,00 op de bij de Bank gebruikelijke voorwaarden, een en ander nader omschreven in de hypotheekakte.
(…)
7. Kredietnemer kan op elk door hem gewenst tijdstip tot aan de Limiet opnamen doen. De Bank is gerechtigd opnamen te weigeren, ook al is het krediet niet volledig gebruikt, ondermeer indien enige betaling aan de Bank zoals overeengekomen niet tijdig is ontvangen.
(…)
9. Partijen zijn te allen tijde bevoegd om het FLEXIBEL HYPOTHEEK KREDIET (AFLOS. VRIJ) schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken. In geval van opzegging zal Kredietnemer geen verdere opnamen kunnen verrichten. Overigens blijft het in deze overeenkomst bepaalde onverminderd van kracht totdat Kredietnemer al hetgeen hij de Bank uit hoofde van deze overeenkomst verschuldigd is, heeft betaald. De Bank is te allen tijde bevoegd de Limiet te verlagen. Van deze verlaging alsmede de reden zal de Bank schriftelijk kennis geven aan Kredietnemer."

2.3 In 2018 is Consument telefonisch benaderd door de Bank. In dit telefoongesprek is hem voorgehouden dat het krediet zou worden beëindigd. Een beperkte verlenging van het krediet was mogelijk, onder aangepaste voorwaarden.

2.4 De Bank heeft op 12 juli 2019 een brief aan Consument verzonden met de volgende inhoud:

"Hiermee komen wij terug op uw brief van 18 juni 2019 inzake uw Flexibel Hypotheek Krediet. In uw brief maakt u bezwaar tegen de opheffing van het Flexibel Hypotheek Krediet (…). U bent het niet eens met de opheffing en vraagt de bank dit krediet te handhaven.

De bank blijft bij haar ingenomen standpunt dat ze de opheffing van het Flexibel Hypotheek Krediet niet herziet.
(…)
Conclusie
De bank heeft begrip voor uw reactie. Desondanks zal de aanpassing van het Flexibel Hypotheek Krediet van cliënten niet worden teruggedraaid. De bank wil samen met u kijken naar een passend alternatief. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank het krediet ongewijzigd voortzet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument betwist dat de Bank het krediet kan opzeggen.
- Over de wijze van beëindiging van het krediet, een eventuele voortzetting en de daarbij behorende termijnen heeft de Bank onvoldoende duidelijkheid gegeven. In het telefoongesprek (in 2018) waarin de Bank de beëindiging kenbaar maakte, is geen einddatum genoemd. Het was mogelijk het krediet met een bepaalde termijn te verlengen, maar dan zouden er wel aangepaste voorwaarden gelden. Die voorwaarden hielden onder meer in dat de rente en de maandtermijn zouden worden gewijzigd. Ook is niet duidelijk wat de situatie zou zijn als Consument de gehele kredietsom zou opnemen.
- De Bank heeft niet geprobeerd om in overleg met Consument tot een voor beide partijen gewenste oplossing te komen. Consument heeft geen acceptabel alternatief product voorgesteld gekregen en met hem is niet gesproken over het voortzetten van het krediet onder andere acceptabele condities. De door de Bank voorgestelde condities zijn niet redelijk.
- Consument vindt dat hij niet netjes is behandeld door de Bank. De gang van zaken rondom de opzegging van het krediet is klantonvriendelijk.

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

4.1 De vraag die dient te worden beantwoord is of de Bank de kredietovereenkomst rechtsgeldig mocht opzeggen.

De Commissie zal in deze beoordeling de lijn volgen die eerder uiteen is gezet in de uitspraak van 9 oktober 2019. Zie Geschillencommissie Kifid 2019-783.

4.2 De Commissie stelt vast dat de kredietovereenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is. De kredietovereenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan en kent geen afgesproken looptijd. Of en, zo ja, onder welke voorwaarden een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, opzegbaar is, wordt volgens de vaste jurisprudentie van de Hoge Raad bepaald door de inhoud van de overeenkomst en door de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen (Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:2018:141). Er dient onderscheid te worden gemaakt tussen 1) de situatie waarin de wet en de overeenkomst *niet* voorzien in een opzegregeling en 2) de situatie waarin de wet en de overeenkomst *wel* voorzien in een opzegregeling.

4.3 Indien wet en overeenkomst *niet* voorzien in een regeling voor opzegging, geldt dat de overeenkomst in beginsel opzegbaar is. Volgens de Hoge Raad kunnen op grond van artikel 6:248 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat opzegging slechts mogelijk is indien daarvoor een voldoende zwaarwegende grond bestaat. Die eisen kunnen voorts in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen of dat de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2019-333.

4.4 Ook als de wet of een duurovereenkomst *wel* voorziet in een regeling van de opzegging, kunnen volgens de Hoge Raad, indien de wet en hetgeen tussen partijen is overeengekomen daarvoor ruimte laten, de eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval op grond van artikel 6:248 lid 1 BW meebrengen dat aan de opzegging nadere eisen gesteld worden. Dit betreft de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid. Verder is de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid van belang: een beroep op een uit de wet of een overeenkomst voortvloeiende bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen kan op grond van artikel 6:248 lid 2 BW onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

4.5 De Commissie stelt vast dat in het onderhavige geval sprake is van een contractuele opzegmogelijkheid. Artikel 9 van de kredietovereenkomst biedt de Bank én Consument de mogelijkheid de kredietovereenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken op te zeggen. De Bank wijst ook op de opzeggingsmogelijkheid zoals genoemd in artikel 7:65 BW.

Dit artikel is echter niet van toepassing, omdat sprake is van een krediet dat is gewaarborgd door een hypotheek (artikel 7:58 lid 2 sub a BW). De Commissie gaat er vanuit dat hiervan nog steeds sprake is. De kredietovereenkomst vermeldt immers onder punt 5 dat ten behoeve van de Bank (tot zekerheid van betaling van al hetgeen de Bank uit hoofde van de kredietovereenkomst of anders van Consument te vorderen heeft) een hypotheekrecht is gevestigd. De enkele (op geen enkele manier onderbouwde) stelling van de Bank in het verweerschrift dat uit een gesprek met Consument bleek dat het onderpand was verkocht is onvoldoende om ervan uit te gaan dat het hypotheekrecht daadwerkelijk is komen te vervallen. Te meer omdat Consument in zijn klachtbrief benadrukt dat het onderpand niet is verkocht én partijen daarover al eerder discussie hebben gevoerd. De Commissie gaat er in haar verdere beoordeling daarom vanuit dat alleen sprake is van een contractuele opzegmogelijkheid. Het in 4.4 opgenomen toetsingskader is daarom hier van toepassing.

4.6 Het toe te passen toetsingskader dient nog te worden gespecificeerd. Hoewel – zoals in overweging 4.4 is weergegeven – zowel de aanvullende als de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid een rol kan spelen bij de beoordeling van de rechtsgeldigheid van een opzegging, is in dit geval enkel een rol weggelegd voor de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW). Voor de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 1 BW) is immers enkel plaats indien de opzegregeling een leemte bevat – en dat is in deze zaak niet het geval.

4.7 Het voor deze klacht relevante toetsingskader wordt derhalve gevormd door het contractuele opzeggingsartikel en artikel 6:248 lid 2 BW. Dit komt erop neer dat de Bank gebruik mocht maken van haar contractuele bevoegdheid om de kredietovereenkomst op elk gewenst moment op te zeggen, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Er moet dus getoetst worden of het onaanvaardbaar is dat de Bank 1) de kredietovereenkomst opzegt en 2) welke opzegtermijn daarbij in acht moet worden genomen.

4.8 De eerste vraag die voorligt is of het opzeggen van de kredietovereenkomst door de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie licht dat toe. De Bank voert aan dat zij tot opzegging is overgegaan wegens de maatschappelijke wenselijkheid om aflossingsvrije kredieten af te bouwen en te beëindigen. De Commissie overweegt dat dit argument inderdaad gebaseerd is op een maatschappelijk gedragen ontwikkeling. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) wijzen al enige jaren op de risico's van aflossingsvrije kredieten en spreken de wens uit die kredieten te beperken.

Zie onder meer het 'Trendzicht 2020' (van 10 oktober 2019) en de 'Toezichtaanpak – agenda 2018' van de AFM en het tweede magazine van 2019 van DNB ("De woning-markt: Hollen of Stilstaan"). De AFM voert druk uit op kredietaanbieders zoals de Bank om kredieten waarop niet tot nauwelijks wordt afgelost om te zetten naar producten waarop structureel wordt afgelost. Het behoort tot de zorgplicht van de Bank om een financieel product dat niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd voldoet, te beëindigen of om te zetten naar een meer passend product. Het belang van Consument bij voortzetting van het krediet, te weten de financiering van de verbouwing van zijn woning nu hij gepensioneerd is, is onvoldoende zwaarwegend ten opzichte van het omschreven belang van de Bank. Het belang van de Bank prevaleert boven het belang van Consument.

4.9 De Bank is op basis van voorgaande overwegingen gerechtigd het krediet op te zeggen. Zij dient daarbij wel een redelijke termijn in acht te nemen. Punt 9 van de krediet-overeenkomst vermeldt een opzegtermijn van twee weken. Feitelijk is er een opzegtermijn van bijna een jaar gehanteerd. Partijen zijn immers vanaf medio 2018 in gesprek over de beëindiging van het krediet. Uit de brief van 12 juli 2019 maakt de Commissie op dat het krediet medio 2019 in ieder geval was opgezegd. Dit tijdsverloop van circa een jaar is meer dan voldoende om van een redelijke opzegtermijn te kunnen spreken. Het openstaande bedrag onder het krediet is nul, zo benoemt de Bank in het verweerschrift en Consument in zijn repliek. Partijen dienen geen (aanvullende) afspraken te maken over de afwikkeling van het krediet.

4.10 Consument betrekt in zijn klacht tevens de wijze waarop de Bank het krediet wil beëindigen. Hierover overweegt de Commissie dat de Bank bij de beëindiging en afwikkeling van het krediet de nodige zorgvuldigheid dient te betrachten. Het mag van de Bank worden verwacht dat Consument adequaat wordt geïnformeerd over de afwikkeling en met hem wordt besproken hoe het vervolgtraject eruit komt te zien of kan komen te zien. Ook al zou de Bank hier en daar wat steken hebben laten vallen (hoewel dat niet vast is komen te staan), maakt dat voorgaande overwegingen niet anders. In andere woorden: een (wellicht) zorgvuldigere wijze van afwikkeling, verandert niet dat de Bank het krediet mag beëindigen met inachtneming van het onder 4.9 overwogene.

4.11 De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.