Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0756

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de (algemene) voorwaarden van de overeenkomst

Samenvatting

Opzegging kredietovereenkomst. De commissie is van oordeel dat de bank een reden en rechtsgrond had om de kredietfaciliteit genaamd Rabo Kort Roodstaan, die de consument had, op te zeggen. Er werd niet (langer) voldaan aan de voorwaarden die voor deze kredietfaciliteit golden. De opzegging kan in het geval van de consument ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar worden beschouwd. De consument maakte op het moment geen gebruik van het krediet en de bank heeft een alternatief op grond waarvan (kortdurende) roodstand kan worden opgeheven of worden voorkomen. De bank is niet verplicht de opzegging van de kredietfaciliteit ongedaan te maken. De vordering van de consument is 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Van toepassing zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden.

2.2 Aan de betaalrekening was een kredietfaciliteit met een limiet van € 500,- gekoppeld, genaamd Rabo Kort Roodstaan (RKR). Met RKR kon de consument maximaal drie maanden achter elkaar tot € 500,- rood staan op zijn betaalrekening.

2.3 Op het RKR zijn de 'Voorwaarden Rabo Kort Roodstaan en Rabo Studenten Roodstaan 2021' van toepassing.[1]

2.4 Bij brief van 12 december 20222 heeft de bank de consument het volgende bericht:
"(…)
Met Rabo Kort Roodstaan kun je maximaal drie maanden achter elkaar rood staan tot € 500,00 op de betaalrekening (…). Zoals je weet bepalen de inkomsten die je ontvangt op deze rekening hoeveel je rood mag staan. Omdat dit kan veranderen toetsen we jaarlijks of de kredietlimiet nog past
Wat betekent dit voor jou?
De afgelopen drie maanden heb je onvoldoende inkomen ontvangen op deze rekening om je kredietlimiet te behouden. Vanaf 10-02-2023 kun je daarom geen gebruik meer maken van dit krediet. Check voor die datum nog het saldo want rood staan mag dan niet meer. (…)"

2.5 Volgens de bankadministratie heeft de consument in september 2022 een bedrag van € 20,- ontvangen op zijn betaalrekening en in november 2022 meerdere bedragen met in totaal € 161,50. Uit de rekeningafschriften van de consument blijkt daarnaast dat in de maand oktober 2022 bedragen van in totaal meer dan € 500,- op zijn betaalrekening zijn bijgeschreven

2.6 Bij brief van 12 december 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn RKR per 10 februari 2023 wordt beëindigd. In deze brief stond onder andere:
"(…)
Met Rabo Kort Roodstaan kun je maximaal drie maanden achter elkaar rood staan tot € 500,00 op de betaalrekening […] Zoals je weet bepalen de inkomsten die je ontvangt op deze rekening hoeveel je rood mag staan. Omdat dit kan veranderen toetsen we jaarlijks of de kredietlimiet nog past.

[1] Enkele relevante bepalingen daaruit zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Wat betekent dit voor jou?
De afgelopen drie maanden heb je onvoldoende inkomen ontvangen op deze rekening om je kredietlimiet te behouden. Vanaf 10-10-2023 kun je daarom geen gebruik meer maken van dit krediet. (…)"

2.7 Bij bericht van 16 december 2022 heeft de consument bij de bank geklaagd over de beëindiging van het RKR. Bij brief van 23 december 2022 heeft de (lokale) bank de klacht afgewezen.

2.8 Vervolgens heeft de consument op 8 januari 2023 zijn klacht bij de klachtenservice van de bank ingediend, die op 16 februari 2023 de klacht heeft afgewezen. De consument heeft vervolgens op 30 maart 2023 zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt over de opzegging van de kredietfaciliteit, het RKR, wat de mogelijkheid biedt om (tijdelijk) tot een bedrag van € 500,- krediet op te nemen ('rood te staan'). Het klopt weliswaar dat er geen inkomsten op zijn betaalrekening worden bijgeschreven maar dat is al vijf jaar zo. De consument stelt ook niet ter discussie dat de bank de bevoegdheid heeft om een RKR op te zeggen maar vind de wijze waarop de bank dit in zijn geval heeft gedaan niet correct. De bank heeft geen rekening gehouden met het feit dat hij over voldoende vermogen beschikt op basis waarvan hij zonder vast (loon)inkomen door het leven kan gaan. Dat hij geen kredietfaciliteit kan hebben omdat hij geen (regelmatig) vast inkomen op zijn betaalrekening ontvangt, vind hij betutteling door of zelfs bevoogdend van de bank. Hij is ook van mening dat de bank zich ten onrechte beroept op de (VFN) Gedragscode consumptief krediet; die lijkt niet van toepassing bij een krediet van € 500,- maar pas vanaf € 1.000,-. Voor zover de bank hem gelijkschakelt met mensen die door overkreditering in de problemen kunnen komen, acht hij dat ridicuul. De consument is geen financieel risico voor de bank. De bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht door zomaar, zonder overleg, de kredietfaciliteit te beëindigen. De consument vordert dat de bank haar besluit terugdraait.

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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de RKR-overeenkomst heeft mogen opzeggen en, zo ja, of de bank dat op een juiste zorgvuldige wijze heeft gedaan.

3.2 Het gaat hier om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden (in dit geval de Voorwaarden Rabo Kort Roodstaan en Rabo Studenten Roodstaan 2021) en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW). Wat betreft dat laatste heeft de Hoge Raad overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.[2] Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een opzegging onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.[3]

3.3 De consument heeft op zichzelf niet bestreden dat de bank een bevoegdheid heeft tot het opzeggen van de kredietovereenkomst. In algemene zin volgt dat uit artikel 35 van de algemene bankvoorwaarden.[4] Specifiek voor de RKR-overeenkomst volgt een opzeggingsbevoegdheid uit artikel 17 lid 1 van de voorwaarden.[5] Daarin staat dat de bank het krediet onder meer kan opzeggen en opeisen als het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeboekt lager is dan de kredietlimiet.[6] De bank heeft, zoals zij heeft toegelicht, de opzegging van de RKR-overeenkomst daarop gebaseerd. Volgens de bank voldeed de consument daarbij ook niet aan artikel 11 van de voorwaarden waarin staat dat er op de betaalrekening maandelijks inkomen moet binnenkomen ter hoogte van minimaal de kredietlimiet.[7]

3.4 De bank heeft gesteld dat zij het RKR in december 2022 mocht beëindigen omdat de consument in de (toets)periode september tot en met november niet elke maand voldoende inkomen, te weten minimaal € 500,-, op zijn betaalrekening heeft ontvangen. In september 2022 heeft de consument een bedrag van € 20,- en in november 2022 bedragen van in totaal € 161,50 op zijn betaalrekening ontvangen.

---

[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2. Vgl. GC Kifid 2023-0407.
[3] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.
[4] Artikel 35 ABV, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[5] Zie artikel 17 van de voorwaarden; (gedeeltelijk) opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 17 lid 1 onder b.
[7] Artikel 11 van de voorwaarden is ook opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De consument heeft daaraan toegevoegd dat in maand oktober bedragen van in het totaal meer dan € 500,- op zijn betaalrekening zijn bijgeschreven. Dit volgt uit de overgelegde rekeningafschriften. De commissie is op grond van het voorgaande van oordeel dat de bank een reden en een rechtsgrond had om de RKR-overeenkomst op te kunnen zeggen omdat in de maanden september en november van 2022 minder dan € 500,- per maand op de betaalrekening van de consument is bijgeboekt. Daarmee voldoet de opzegging van het krediet aan de (wettelijke) regels. Daarbij is wel van belang of de bank haar opzegbevoegdheid niet heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.[8]

Heeft de bank onaanvaardbaar gehandeld?

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank niet op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid.

3.6 Hoewel de commissie kan begrijpen dat de consument werd verrast door het besluit van de bank om de RKR-overeenkomst op te zeggen, maakt dat de opzegging nog niet onredelijk. Ook het feit dat de consument – zoals hij heeft gesteld en door de bank niet is bestreden – over voldoende vermogen beschikt en er in zijn geval geen sprake kan zijn van overkreditering, maakt dat nog niet dat de opzegging in zijn geval als onaanvaardbaar moet worden beschouwd. De consument heeft niet voldaan aan de voorwaarden van de RKR-overeenkomst zodat de bank deze overeenkomst mocht opzeggen.

3.7 Daarbij geldt dat de bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft op grond waarvan zij kan bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst wenst aan te gaan. Zoals de bank heeft toegelicht, heeft zij er bewust voor gekozen om alleen inkomen te laten meewegen dat binnenkomt op de betaalrekening waaraan het krediet is gekoppeld. Als reden heeft de bank aangevoerd dat zij daar zicht op heeft en (de bestendigheid van) dit inkomen kan verifiëren terwijl dat niet of in mindere mate geldt voor vermogen uit spaargeld op andere rekeningen (al dan niet bij de bank). Volgens de bank dient deze beleidskeuze te worden bezien in het licht van de wens en plicht van de bank om zorg te dragen voor verantwoorde kredietverstrekking. De commissie is van oordeel dat het geen onredelijk of onacceptabel standpunt van de bank betreft. Dat het doel van het (algemene) beleid van de bank niet in alle (specifieke) gevallen opgaat – zoals in dit geval waarbij niet gebleken of aannemelijk is geworden dat sprake is van (een risico op) overkreditering – maakt dat niet dat de bank verplicht kan worden om een uitzondering te maken op haar voorwaarden waaronder een RKR-kredietfaciliteit behouden kan worden.

3.8 Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de consument door deze opzegging in de (financiële) problemen is geraakt of dat deze kredietfaciliteit voor hem onmisbaar is.

[8] In de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

De consument maakte op het moment geen gebruik van het krediet. De bank heeft daarnaast duidelijk gemaakt dat de consument een alternatief heeft door het instellen van 'slimme overboekingen', waarmee ingeval van een (naderende) roodstand automatisch overboekingen worden gedaan vanuit de spaarrekening, zodat de roodstand wordt opgeheven of voorkomen. Tot slot heeft de bank aangegeven dat de consument, indien gewenst, opnieuw een RKR-kredietfaciliteit kan aanvragen die alsdan wordt beoordeeld tegen de dan geldende normen.

3.9 Voor zover de consument is teleurgesteld over de communicatie en het handelen van de bank omdat het bij hem onpersoonlijk en rigide is overgekomen, is het niet aan de commissie om in algemene zin over de wijze van klantbenadering door de bank te oordelen. Wat betreft de door de bank in de interne klachtprocedure richting de consument gedane onjuiste verwijzingen, bijvoorbeeld de onjuiste verwijzing naar bepaald beleid of (ten onrechte) naar de Gedragscode consumptief krediet, heeft de bank aangegeven zich bewust te zijn dat de communicatie beter had moeten verlopen en daarvoor aan de consument haar excuses aangeboden. Voor zover de communicatie gebrekig is geweest – de consument heeft immers zelf verklaard dat de foute verwijzingen bij hem niet tot verwarring hebben geleid – is daardoor geen schade geleden.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding uit artikel 17 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.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat de bank een reden en rechtsgrond had om de RKR-overeenkomst op te zeggen en dat deze opzegging van de kredietfaciliteit in het geval van de consument niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar kan worden beschouwd. De bank is niet verplicht de opzegging van de kredietfaciliteit ongedaan te maken. Dat betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, 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 2022, 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 en/of de voorwaarden

Hieronder volgen enkele artikelen uit de (algemene) voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Uit de Voorwaarden Rabo Kort Roodstaan en Rabo Studenten Roodstaan 2021

Bijzondere bepalingen voor Rabo Kort Roodstaan

10 **Één keer in de drie maanden een positief saldo**
Met Rabo Kort Roodstaan kunt u tijdelijk rood staan op uw betaalrekening. U moet ervoor zorgen dat u gedurende één volledige werkdag (24 uur) per drie maanden een positief saldo op uw rekening heeft.

11 **Hoeveel inkomen moet er minimaal op de rekening worden bijgeboekt?**
Het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeboekt moet minimaal gelijk zijn aan de kredietlimiet die wij met u hebben afgesproken. Wij bepalen wat wij verstaan onder inkomen. U moet het ons laten weten als het inkomen dat op de rekening wordt bijgeboekt minder wordt dan de kredietlimiet. Is het inkomen dat maandelijks wordt bijgeboekt lager dan de kredietlimiet? Dan kunnen wij de kredietlimiet verlagen. Wij laten u dit dan weten.

(…)

17 **Wij zeggen het krediet op**

1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Het gebruikte krediet kunnen wij dan meteen opeisen. Wij kunnen het krediet opzeggen en opeisen onder meer als:

a. u langer dan drie maanden rood staat op de rekening
b. het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeboekt lager is dan de kredietlimiet

(…)