Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0923

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2004 en in 2005 twee kredieten afgesloten bij de bank (een PrivéLimiet Plus en een Flexibel Krediet). Vanaf 2006 is sprake van betalingsproblemen. Op enig moment is het krediet opgeëist en zijn er betalingsafspraken gemaakt met de consument. De betalingsproblemen bij de consument bleven aanhouden. De consument heeft in deze procedure gevorderd dat de bank overgaat tot kwijtschelding van het openstaande bedrag dan wel dat zij de invordering van de maandtermijn voor een bepaalde tijd opschort. De commissie heeft de vordering van de consument afgewezen.

1. 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 repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 22 juli 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger mr. P. Weggemans, professioneel gemachtigde. Namens de bank namen deel: [naam 1], Senior Adviseur Klachtenmanagement, mr. [naam 2], advocaat en mr. [naam 3], advocaat.

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 In september 2004 heeft de consument een kredietovereenkomst gesloten met de bank. Het betreft een zogenoemde PrivéLimiet Plus met een kredietlimiet van € 2.000,-. Deze limiet is enkele keren verhoogd.

Eerst naar € 5.000,-, toen € 15.000,-, tot € 19.500,- in oktober 2005. In februari 2005 is een tweede krediet afgesloten. Het betreft een zogenoemd Flexibel Krediet met een limiet van € 9.000,-.

2.2 Vanaf 2006 is sprake van betalingsproblemen ten aanzien van beide kredieten. Partijen zijn daartoe een betalingsregeling overeengekomen. Begin november 2006 is de PrivéLimiet Plus losgekoppeld van de betaalrekening en is de vordering uit hoofde van beide kredieten door de bank uit handen gegeven aan een incassobureau. De vordering is vervolgens door de bank ook weer teruggehaald omdat de consument anders in de schuldhulpverlening terecht zou komen.

2.3 In 2015 is het openstaande bedrag op beide kredieten samengebracht onder één Service lening. Dit is een lening met een vaste maandtermijn waarop wordt afgelost. De hoofdsom van de Service lening bedroeg € 18.000,-.

2.4 In 2017 en 2018 ontstonden weer betalingsproblemen. De bank is daartoe met de consument gunstigere voorwaarden overeengekomen voor de Service lening. Zo zijn een lager rentetarief en een lagere maandtermijn afgesproken.

2.5 Op 12 april 2021 heeft de bank de consument twee aanmaningsbrieven gestuurd en getracht contact te leggen met de consument voor de betalingsachterstand van € 385,80. Dat is niet gelukt en op 1 mei 2021 heeft de bank het openstaande saldo ad €11.900,70 opgeëist. De consument heeft vervolgens contact opgenomen met de bank en toegelicht waardoor zij haar maandtermijn niet kon voldoen. De bank heeft haar inkomensgegevens opgevraagd en na beoordeling daarvan is gebleken dat de consument een negatieve afloscapaciteit heeft wat betekent dat haar maandlasten hoger zijn dan haar inkomsten. Daarop heeft de bank aangegeven niets meer voor haar te kunnen betekenen.

2.6 In juli 2021 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank aangeschreven en verzocht om kwijtschelding van het openstaande bedrag dan wel om de invordering enkele jaren op te schorten om de consument wat ruimte te geven. De bank was zich niet bewust van deze brief van de vertegenwoordiger van de consument en heeft op 19 juli 2021 de incasso uit handen gegeven aan een incassobureau. Dit incassobureau heeft het verzoek van de consument voor kwijtschelding afgewezen maar voor de duur van 6 maanden uitstel verleend voor het voldoen van de maandtermijn. Daarnaast is de consument door het incassobureau gewezen op de mogelijkheid van schuldhulp-verlening.

2.7 In oktober 2021 heeft de consument zich, bij monde van haar vertegenwoordiger, bij de bank beklaagd over de afwijzing van het verzoek tot kwijtschelding en de handelwijze van de bank. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.9 Op het moment van het aangaan van het krediet was de consument in een echtscheiding verwikkeld. Ze betaalde een hoge rente voor het krediet waardoor ze nauwelijks heeft kunnen aflossen. De consument heeft een laag inkomen en de zorg voor haar kinderen. Het eigen bedrijf van de consument brengt nog onvoldoende op, ze heeft te kampen gehad met spanningen in de familiesfeer die voor veel stress hebben gezorgd en ze heeft diverse gezondheidsklachten. De maandelijkse lasten zijn hoger dan haar inkomen.

2.10 In het verleden heeft de consument zich meerdere keren tot de bank gewend en aangegeven dat ze betalingsmoeilijkheden heeft. Er werd een traject opgestart en de twee leningen/kredieten werden samengevoegd tot 1 krediet. Inmiddels is ze al meer dan 17 jaar aan het aflossen op het krediet en nog staat er een fors bedrag open. De consument beseft dat zij in de periode van 2018-2021 ondanks contactverzoeken van de bank niet van zich liet horen. Haar financiële en overige privé problemen werden haar teveel. De opeisingsbrieven van de bank hebben voor nog meer stress gezorgd.

2.11 De bank heeft volgens de consument nadien onbehoorlijk gehandeld door afspraken over terugbellen niet na te komen, door de aangetekende brief van haar vertegenwoordiger niet tijdig te beantwoorden en haar verzoeken ongemotiveerd van de hand te wijzen en door tot twee keer toe de vordering over te dragen aan een deurwaarder. Ook is de klachtenprocedure op de website van de bank ondermaats.

2.12 Bij repliek heeft de consument een nieuw klachtonderdeel ingebracht. Zij heeft de bank overkreditering verweten en gesteld dat beide kredieten niet verleend hadden mogen worden omdat ze sinds haar echtscheiding geen inkomen had dan wel een lage uitkering van het UWV.

2.13 De consument heeft aanvankelijk ook geklaagd over teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet waarbij ze zich heeft beroepen op eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid. Tijdens de procedure heeft de consument echter aangegeven deze vordering via een andere weg te gaan verhalen zodat dit geen onderdeel meer uitmaakt van deze klachtenprocedure.

Het verweer van de bank

2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.15 De klacht van de consument is niet behandelbaar op grond van artikel 3.1 van het van toepassing zijnde reglement van de Geschillencommissie Kifid. De interne klachtprocedure van de bank is niet doorlopen door de consument.

De bank heeft op 21 december 2021 een standpunt ingenomen en de consument gewezen op de verdere klachtenprocedure bij de bank. De consument heeft deze procedure niet voltooid maar in plaats daarvan direct een klacht bij Kifid ingediend. Daarnaast is het klachtonderdeel dat ziet op overkreditering voor het eerst ingebracht bij repliek. Over dit onderdeel is niet eerder geklaagd bij de bank. De consument komt hier mee achttien jaar na aangaan van het krediet en heeft daarmee de op haar rustende klachtplicht geschonden volgens de bank. Bovendien is een eventuele vordering van de consument hieruit op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek verjaard.

2.16 De bankrelatie met de consument gaat meer dan 18 jaar terug. Door de jaren heen zijn verschillende betalingsachterstanden opgetreden en zijn (op initiatief van de bank) verschillende betalingsafspraken gemaakt. Dit heeft niet kunnen voorkomen dat een langdurig extern incassotraject (2007-2014) noodzakelijk is geweest. De schuld is vervolgens geherfinancierd. Nadat weer sprake was van een achterstand en ook bleek dat er geen afloscapaciteit is, is de lening opgeëist en weer uit handen gegeven aan een incassobureau. De bank heeft zich voldoende ingespannen en heeft verschillende keren met de consument meegedacht.

2.17 De bank heeft haar excuses aangeboden voor de omstandigheid dat zij de brief van 5 juli 2021 van de vertegenwoordiger van de consument in eerste instantie niet heeft beantwoord. Naar waarschijnlijkheid is deze brief kwijtgeraakt. Deze administratieve omissie is rechtgezet doordat de bank eind juli 2021 alsnog op de hoogte is geraakt van deze brief en in augustus 2021 heeft gereageerd. De bank betwist dat haar klachten-regeling op de website ondermaats is.

2.18 De bank kan noch op grond van wettelijke bepalingen noch op grond van een op haar rustende zorgplicht gehouden worden het openstaande bedrag kwijt te schelden dan wel de invordering op te schorten.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden tot kwijtschelding van het openstaande kredietbedrag dan wel tot het opschorten van de invordering van de maandtermijnen dan wel tot het betalen van een schadevergoeding aan de consument. Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht van de consument niet behandelbaar is door de commissie. De commissie zal hier als eerste op ingaan.

De behandelbaarheid van de klacht

3.2 In artikel 3 van het reglement staat het volgende:

> "*Artikel 3 Eerst interne klachtprocedure volgen*
> *3.1 De Geschillencommissie kan een Klacht alleen behandelen als Consument deze eerst heeft voorgelegd aan de Financiële dienstverlener(s) op wie de klacht betrekking heeft en de (interne) klachtprocedure heeft gevolgd die de Financiële dienstverlener voorschrijft. Als Consument dat niet heeft gedaan, neemt de Geschillencommissie de klacht (nog) niet in behandeling. (…)"*

3.3 De bank heeft bij verweer onbetwist aangevoerd dat de consument de interne klachtenprocedure niet helemaal heeft doorlopen zodat de klacht op grond van het regelement niet behandelbaar is. Gelet op de proceshouding van partijen, de omstandigheid dat niet aannemelijk is dat het doorlopen van de hele klachten-procedure bij de bank tot een andere uitkomst had geleid en het feit dat beide partijen tijdens de schriftelijke en de mondelinge procedure bij Kifid inhoudelijk op elkaars standpunten hebben gereageerd, maakt dat de commissie tot behandelbaarheid van de klacht heeft beslist. Dit geldt echter niet voor de gehele klacht.

3.4 De commissie volgt de stelling van de bank dat het klachtonderdeel van de consument dat ziet op overkreditering te laat en zonder enige onderbouwing is ingebracht. De consument heeft dit klachtonderdeel in tegenstelling tot de andere klachtonderdelen niet eerder dan bij repliek in de procedure bij Kifid aangevoerd en het is door de consument tevens niet onderbouwd. De commissie beslist dat zij dit klachtonderdeel onder deze omstandigheden niet kan behandelen. De commissie zal hierna de overige klachtonderdelen behandelen.

De weigering van de bank om tot kwijtschelding over te gaan

3.5 Bij de beantwoording van deze vraag staat voorop dat op de consument uit hoofde van de overeenkomst van krediet een betalingsverplichting rust. Wanneer de consument niet aan de periodieke verplichtingen voldoet en een achterstand ontstaat, heeft de bank het recht nakoming te vorderen en de verschuldigde gelden op te eisen. Binnen deze rechtsverhouding tussen partijen kan de bank niet worden verplicht tot het accepteren van een door de consument verzochte kwijtschelding van het openstaande bedrag of een verzoek tot verdere opschorting van de inning van de maandtermijn. In dit geval komen de verzoeken van de consument neer op het tonen van coulance. Dergelijke verzoeken zijn juridisch niet afdwingbaar, waardoor de vordering tot kwijtschelding van het openstaande bedrag of een nadere buiten betalingstelling van de maandtermijn niet kunnen worden toegewezen. De weg die consument wel open staat is het starten van een schuldsaneringsprocedure. Hiervoor is medewerking van een schuldeiser zoals een bank niet vereist, maar het initiatief daartoe ligt bij consument zelf.

De klachten over de werkwijze van de bank en de bejegening

3.6 De consument heeft de bank verweten onzorgvuldig te zijn geweest in haar communicatie en werkwijze richting de consument. Zo is de bank de aangetekende brief van de consument van 5 juni 2021 verloren, hebben bankmedewerkers haar onmenselijk toegesproken, heeft de bank ten onrechte tot twee keer toe een incassobureau ingeschakeld, heeft de bank zich niet voldoende ingespannen om haar een passende oplossing te bieden en is de klachtenprocedure op de website van de bank ondermaats, aldus de consument. De bank heeft zich hiertegen verweerd.

3.7 De commissie oordeelt dat op basis van het dossier niet kan worden vastgesteld dat bovenstaande verwijten van de consument gegrond zijn. Ten aanzien van het niet tijdig reageren op de brief van de consument van 5 juni 2021 heeft de bank haar excuses gemaakt en toegelicht dat deze omissie is rechtgezet. Uit het dossier volgt dat de bank de consument meerdere keren tegemoet is gekomen door betalingsregelingen te treffen, het krediet te herfinancieren en gunstigere voorwaarden af te spreken. De consument heeft daarbij ook erkend dat zij enige tijd niet bereikbaar was voor de bank.

3.8 De commissie wenst op te merken dat zij het betreurt dat de consument in privé voor moeilijkheden heeft gestaan en nog steeds staat. De commissie heeft begrip voor deze omstandigheden. De commissie geeft echter een juridisch oordeel. Daarbij vormt hetgeen staat in de wet en in de van toepassing zijnde gedragsregels, de grondslag. Op grond van hetgeen is aangevoerd kan de vordering van de consument niet worden toegewezen. De commissie merkt op dat mensen met problematische schulden schuldhulpverlening kunnen aanvragen, en in dit geval lijkt dit de meest aangewezen weg. Dit is zoals gezegd aan de consument zelf om daartoe de stappen te ondernemen

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht deels niet-behandelbaar is en wijst voor het overige de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl