Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0628
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 1992 een Flexibel Krediet bij de bank afgesloten. In verband met de leeftijd van de consument is in 2019 een start gemaakt met de afbouw van het krediet. In 2020 heeft de bank de consument bericht dat het krediet niet langer wordt aangeboden en dat dit door de bank wordt beëindigd. De consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft gevorderd dat zijn krediet wordt hersteld; hij vindt dat de bank zich aan haar afspraak moet houden. De commissie oordeelt dat de bank hiertoe niet is gehouden, omdat zij het krediet op grond van de voorwaarden mocht beëindigen. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

1. De 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank, 4) de repliek van de consument, 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken die de consument tijdens de hoorzitting heeft overhandigd.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2021 en waren aldaar aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 1992 heeft de bank een Flexibel Krediet (een consumptief doorlopend krediet op een aparte rekening, hierna: het FK) aan de consument verstrekt. Het FK had een limiet van (omgerekend) € 34.033,52 (was destijds Hfl. 75.000,-).
Dit houdt in dat de consument tot dit bedrag vrijelijk gelden kon opnemen en aflossen. Partijen zijn een variabele aflossing van 1,5% van het uitstaande saldo overeengekomen.

2.2 Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden Flexibel Krediet (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

*"**4. Kredietlimiet verlagen bij 70 jaar***
a. Als u 70 jaar bent, verlaagt de bank de kredietlimiet. Dit gebeurt iedere maand met hetzelfde bedrag, zodat de kredietlimiet EUR 0,- is als u 80 jaar bent (…).

De Algemene Voorwaarden Lenen
*1. **Beëindigen van uw krediet***
a. (…)
b. De bank mag het krediet ook altijd beëindigen. De bank kan dit bijvoorbeeld doen omdat u zich niet houdt aan de afspraken. Of omdat u al minimaal een jaar het krediet niet heeft gebruikt. Als de bank het krediet beëindigt, krijgt u twee maanden van te voren bericht hierover.
c. Als het krediet is beëindigd, kunt u het niet meer gebruiken. U bent wel verplicht de maandbedragen te betalen, tot het krediet helemaal is terugbetaald.
(…)"

2.3 Op 26 juni 2019 heeft de bank de consument per brief als volgt bericht:

"(…) Wij starten binnenkort met het afbouwen van het limiet op uw krediet.

Wat verandert er?
Volgens de voorwaarden van uw Flexibel Krediet, moest op uw 70ste verjaardag een limietafbouw ingaan. Helaas is dit niet gebeurd. Daarom starten wij alsnog met de limietafbouw van uw Flexibel Krediet. Limietafbouw betekent dat wij uw kredietlimiet maandelijks verlagen. De kredietlimiet bouw in 120 gelijke maandelijkse termijnen af tot € 0. De limietafbouw begint op uw volgende verjaardag.

Wat betekent dit voor u?
Vanaf uw eerst volgende verjaardag zal de kredietlimiet van in 120 gelijke maandelijkse termijnen worden afgebouwd tot nul. Dit betekent dat u vanaf dan elke maand EUR 284,- minder kunt opnemen. Let op: u betaalt naast de maandelijkse limietafbouw nog steeds rente over het openstaande bedrag. (…)"

2.4 De bank heeft de consument vervolgens op 12 september 2019 per brief bericht:

"(…) De manier waarop u nu maandelijks aflost op uw Flexibel Krediet wordt door ons niet meer aangeboden. Daarom zullen wij ook uw Flexibel Krediet aanpassen. (…)

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten een krediet niet langer behouden dan nodig is. Tijdens de looptijd van de lening moet namelijk rente worden betaald.
Het lang behouden van een Flexibel Krediet kan duurder zijn dan u verwacht. Door uw variabele aflosvorm aan te passen naar een vaste aflosvorm heeft u uw Flexibel krediet sneller afgelost.

Wij gaan u bellen Wij zullen u binnen 10 dagen bellen om met u de mogelijkheden om het krediet af te lossen te bespreken. Tijdens dit gesprek zal een van onze adviseurs ook met u bekijken of aanpassing van uw Flexibel Krediet naar een ander leenproduct zoals een Persoonlijke Lening voor u misschien een goede oplossing is. (…)"

2.5 Op 29 februari 2020 heeft de bank een geautomatiseerd gegenereerde brief aan de consument verzonden waarin het volgende werd vermeld:

"*U heeft bij ons een FLEXIBEL KREDIET met nummer […]. (…) Vanaf uw 72e verjaardag gaan wij uw limiet maandelijks verlagen waardoor u minder kunt opnemen*

Uw lening terugbetalen
De lening die u heeft, moet u terugbetalen voor uw 82e verjaardag. Dit gebeurt maandelijks zodat u het hele bedrag op uw 82e niet in één keer hoeft terug te betalen. (…)"

2.6 In april 2020 heeft een medewerker van de bank telefonisch contact met de consument opgenomen. De bank heeft in haar administratie de volgende gespreksnotitie opgeslagen:

"Ik heb meneer opnieuw benaderd over de aanpassing van zijn Flexibel Krediet (want al die tijd was dit nog niet gebeurd). Daarnaast gaf meneer aan dat hij alleen akkoord gaat met de leeftijdafbouw en wat wij ernaast doen als bank, dat hij hier niet mee akkoord gaat. Ik heb meneer meerdere keren gevraagd en aangegeven dat hij het maandelijkse bedrag nog kan heropnemen tot 1 juli 2022 maar meneer wilde hier niets van weten. Hij wilde geen aanpassing in zijn Flexibel Krediet, behalve de leeftijdafbouw. Ik heb meneer aangegeven dat als meneer niet meewerkt dat dit consequenties heeft voor zijn Flexibel Krediet. Dit wilde meneer dan wel tegemoet zien. Daarom klant de brief 'beëindiging Flexibel Krediet' gezonden."

2.7 Op 7 april 2020 heeft de bank de consument per brief als volgt bericht:

"(…) Op 12 September 2019 hebben wij u geïnformeerd dat wij uw Flexibel Krediet met rekeningnummer [nummer] zouden gaan aanpassen. U heeft ons laten weten dat u hier niet mee akkoord gaat.

Omdat wij het Flexibel Krediet in deze vorm niet meer aanbieden zullen wij uw product daarom beëindigen.

Wij beëindigen uw Flexibel krediet op 9 juni 2020
Wij zullen uw Flexibel Krediet beëindigen op 9 juni 2020. Vanaf dat moment zijn er geen opnames meer mogelijk.

Heeft u op 9 juni 2020 nog een openstaand saldo?
Heeft u op 9 juni 2020 nog een openstaand saldo, dan heeft u twaalf maanden de tijd om het openstaande saldo terug te betalen. (…)"

2.8 Op 9 juni 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij het FK heeft beëindigd en dat opnames niet langer mogelijk zijn. De consument heeft 12 maanden de tijd gekregen om het krediet terug te betalen. De consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft een klacht ingediend. Medio december heeft de bank contact met de consument opgenomen om te kijken of er een passend alternatief kan worden aangeboden. De consument heeft te kennen gegeven geen interesse te hebben in de door de bank geboden alternatieven en wil nakoming van de afspraken zoals verwoord in de brief van 26 juni 2019 en 29 februari 2020.

2.9 Bij brief van 9 maart 2021 heeft de bank de consument het volgende geschreven:

> *"Zoals wij in onze brief van 9 december 2020 hebben aangegeven heeft u nog een openstaand saldo op uw Flexibel Krediet met rekeningnummer […]. Het openstaand saldo per 9 maart 2021 is € 11.456,74.*
>
> *Wij wijzen u erop dat u vanaf 9 maart 2021 nog 3 maanden de tijd om het openstaande saldo terug te betalen. Zo lang u nog een openstaand saldo heet brengen wij rente in rekening en dient u de eventuele maandelijks aflosverplichting te blijven voldoen.*
>
> *Wat gebeurt er als het openstaande saldo niet is terugbetaald?*
> *Mocht u op 9 juni 2021 het openstaande saldo nog niet hebben terug betaald dan zullen wij de vordering overdragen aan ons incassobureau. (…)"*

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert nakoming van de afspraken zoals verwoord in de brief van de bank van 26 juni 2019 en dus herstel van het FK. De consument heeft daartoe de volgende argumenten aangevoerd.

- Met de acceptatie van de afbouwregeling zoals verwoord in de brief van de bank van 26 juni 2019 is een nieuwe overeenkomst tot stand gekomen waar de bank niet eenzijdig van kan afwijken.
- Er is geen sprake van een overeenkomst zonder einddatum.
- De in de voorwaarden genoemde beëindigingsbevoegdheid onder b) is niet van toepassing. In dat artikel is beschreven dat de bank het krediet mag beëindigen als de klant zich niet aan de afspraken heeft gehouden of als er minimaal een jaar geen gebruik is gemaakt van het krediet. Van deze in het artikel genoemde omstandigheden is geen sprake waardoor het beroep van de bank op dit artikel niet opgaat.
- De consument is al jaren zowel zakelijk als privé klant van de bank. Hij heeft nimmer een betalingsachterstand gehad en de bank is nooit een cent aan hem tekort gekomen. Daarbij is het is niet aan de bank om te bepalen of het voor de consument beter is om het FK te beëindigen.

- De consument heeft laten weten dat hij zich, als trouwe klant (al meer dan 50 jaar) zeer onheus bejegend voelt door de manier waarop hij door de bank is behandeld en de manier waarop zij met deze kwestie is omgegaan.

Het verweer

2.11 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

Rechtsvraag

3.1 Het geschil tussen de consument en de bank komt in de kern neer op de vraag of de bank het FK eenzijdig mocht beëindigen/opzeggen. Voordat de commissie aan die vraag toekomt, zal zij ingaan op de vraag of er sprake is van een nieuwe overeenkomst, zoals door de consument wordt gesteld.

Is er sprake van een nieuwe overeenkomst?

3.2 Het antwoord op die vraag luidt ontkennend. De consument heeft gesteld dat op 26 juni 2019 een nieuwe overeenkomst tot stand is gekomen. Hij is akkoord gegaan met de kredietafbouw zoals in die brief door de bank werd voorgesteld. De bank dient zich aan deze overeenkomst te houden. De commissie deelt de visie van de consument niet. De aankondiging van de kredietafbouw is in feite de, in de voorwaarden overeengekomen, (gefaseerde) beëindiging van het krediet. In artikel 4 van de voorwaarden is namelijk opgenomen dat het krediet vanaf de 70^{e} verjaardag van de consument wordt verlaagd. Van een (nieuw) aanbod dat door de consument moest worden aanvaard is geen sprake. De brief van 29 juni 2019 betreft een mededeling met een verwijzing naar de voorwaarden. Van een nieuwe overeenkomst is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake.

Mocht de bank de bestaande overeenkomst opzeggen/beëindigen?

3.3 De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe over mocht gaan. Zij zal dit in de navolgende overwegingen toelichten.

3.4 Het FK is te kwalificeren als een duurovereenkomst.[1] Dit is een overeenkomst waarbij partijen zich verbinden tot het verrichten van een of meer prestaties die gedurende zekere tijd voortduren, herhaald worden of elkaar opvolgen. De duurovereenkomst kan zijn aangegaan voor een onbepaalde tijd of voor een bepaalde tijd. Een duurovereenkomst voor *bepaalde* tijd is in beginsel niet opzegbaar, tenzij anders is overeengekomen.

3.5 De bank heeft gesteld dat sprake is van een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd omdat geen einddatum is overeengekomen. Een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd mag in beginsel worden opgezegd. Daarnaast mocht de bank de overeenkomst opzeggen op grond van de overeengekomen beëindigingsbevoegdheid uit artikel 1 van de Algemene Voorwaarden Lenen (hierna: AVL) (zie 2.2).

3.6 De consument heeft betoogd dat er geen sprake is van een lening zonder einddatum. Er is immers afgesproken dat het FK voor zijn 82e verjaardag zal zijn afgelost. Hoewel de bank volgens de voorwaarden een opzegbevoegdheid heeft, kan zij zich daar in dit geval niet op beroepen omdat er geen sprake is van één van de omstandigheden die in artikel 1 van de AVL zijn genoemd.

3.7 De commissie begrijpt de stelling van de consument aldus dat hij zich op het standpunt stelt dat het FK niet mag worden opgezegd omdat sprake is van een lening voor bepaalde tijd. De commissie volgt de consument hierin, echter anders dan de consument is zij van oordeel dat het FK wel mocht worden opgezegd. Zij acht daartoe de volgende omstandigheden van belang.

De bank heeft een opzegmogelijkheid opgenomen in de voorwaarden

3.8 Zoals de commissie hiervoor in 3.4 heeft overwogen is een duurovereenkomst voor bepaalde tijd in beginsel niet opzegbaar, tenzij anders is overeengekomen.[2] In dit geval zijn partijen in artikel 1b. van de AVL overeengekomen dat de bank het FK *altijd* mag beëindigen:

"b. De bank mag het krediet ook altijd beëindigen. De bank kan dit bijvoorbeeld doen omdat u zich niet houdt aan de afspraken. Of omdat u al minimaal een jaar het krediet niet heeft gebruikt. Als de bank het krediet beëindigt, krijgt u twee maanden van te voren bericht hierover."

Vaststaat dus dat sprake is van een contractueel overeengekomen opzegbevoegdheid. Dat betekent dat de bank de overeenkomst (in beginsel) mocht opzeggen. De commissie deelt de visie van de consument, dat deze bepaling niet opgaat, niet.

---

[1] Zie randnummer 10 van de conclusie van de P-G mr. De Vries Lentsch-Kostense van 20 juni 2014 behorende bij HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929. De conclusie van de P-G is te vinden onder kenmerk ECLI:NL:PHR:2014:674 op www.rechtspraak.nl

[2] Asser/Sieburgh 6-III 2018/408

Uit het woord 'altijd' volgt dat de bank het FK altijd mag opzeggen. Van een limitatieve opsomming, zoals door de consument wordt betoogd, is geen sprake. Dit volgt uit het gebruik van het woord 'bijvoorbeeld'. Dit argument van de consument faalt derhalve.

Op grond van het vorenstaande concludeert de commissie dat de bank op grond van de voorwaarden (zie 2.2) in beginsel bevoegd was om de overeenkomst te beëindigen.

De bank heeft de een opzegtermijn van twee maanden in acht genomen

3.9 Voorts dient te worden beoordeeld of de bank zich heeft gehouden aan de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden. De commissie stelt vast dat dit zo is. Bij brief van 12 september 2019 heeft zij de consument laten weten dat de aflossingsvorm van het FK per 14 november 2019 zal worden aangepast van een variabele naar een vaste aflossing per maand. De consument heeft de bank laten weten hier niet mee akkoord te gaan. In april 2020 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument.

3.10 Tijdens dit gesprek is de consument gewezen op de consequenties van het niet willen meewerken aan de wijziging van het FK. Op 7 april 2020 heeft de bank de consument per brief laten weten dat zij het FK in zijn huidige vorm niet meer aanbiedt en/of zal aanbieden en dat zij daarom op 9 juni 2020 het krediet beëindigt. De bank heeft de consument ruim twee maanden van tevoren geïnformeerd dat zij het krediet gaat beëindigen.

Mag de bank van deze opzegbevoegdheid gebruik maken?

3.11 Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de bank (i) de overeenkomst in beginsel mocht opzeggen en (ii) zij de overeengekomen opzegtermijn in acht heeft genomen, zal zij voorts ingaan op de vraag of de bank op grond van de redelijkheid en billijkheid van haar opzegbevoegdheid gebruik mocht maken. Volgens artikel 6:248 lid 2 BW is een tussen partijen geldende regel niet van toepassing als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Er moet dus getoetst worden of het onaanvaardbaar is dat de bank het FK heeft opgezegd. Bij de beoordeling hiervan dient de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid te betrachten.[3]

3.12 De consument heeft aangevoerd dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank terugkomt op een eerder gemaakte aanvullende voorwaarde uit de brief van 26 juni 2019. De consument is al meer dan 50 jaar een keurige klant waar de bank het nodige aan heeft verdiend.

[3] Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummers 2018-400 en 2019-561 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007 te vinden via www.kifid.nl.

Er is geen sprake van een achterstand en hij heeft nooit te laat betaald. De consument heeft tijdens de hoorzitting laten weten dat hij zich gekwetst voelt door de manier waarop de bank met hem en deze kwestie is omgesprongen.

3.13 De bank heeft haar beslissing om het FK te beëindigen toegelicht door te wijzen op haar zorgplicht. De bank heeft hiervoor naar voren gebracht dat zij, mede ingegeven vanuit de zorgplicht die op haar rust, het wenselijk vindt dat haar cliënten op bestaande aflossingsvrije kredieten gaan aflossen. Deze gedachte van de bank is onder meer bepaald door het voortschrijdend inzicht in de markt over de passendheid van bepaalde producten en/of productkenmerken, welk inzicht gesteund wordt door de overheid. De bank heeft hiervoor gerefereerd aan een Tweede Kamerstuk (Aanhangsel van de Handelingen 2016-2017, 385) met betrekking tot kredieten waarop niet of nauwelijks wordt afgelost. De bank heeft verder verwezen naar het Normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), waarin wordt gewezen op de onwenselijke situatie dat kredieten niet worden afgelost. De bank stelt daarom te hebben besloten om het FK niet meer aan te bieden en van (alle) bestaande klanten het product te beëindigen. Verder heeft de bank toegelicht dat zij bij het zoeken naar een voor de consument passend alternatief rekening heeft gehouden met de belangen en omstandigheden van de consument.
De bank heeft tijdens de hoorzitting haar excuses aangeboden voor de manier waarop zij de consument heeft bejegend. Verder heeft zij erkent dat er nooit sprake is geweest van wanbetaling.

3.14 De commissie heeft in 3.2 geoordeeld dat van een nieuwe overeenkomst geen sprake is. Zij oordeelt voorts in lijn met onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0016 dat de bank de bevoegdheid heeft om het FK te beëindigen. De bank heeft voldoende aangetoond en toegelicht dat haar belangen bij het beëindigen van het FK dienen te prevaleren boven het belang van de consument bij ongewijzigde voortzetting daarvan (van het krediet met de afbouwregeling). Het product voldoet niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd en de AFM oefent druk uit op kredietaanbieders zoals de bank om kredieten waarop nauwelijks wordt afgelost, en waarover relatief veel rente wordt betaald, om te zetten naar producten waarbij meer structureel wordt afgelost. De bank moet bovendien aan de wet- en regelgeving voldoen.

3.15 Verder is de commissie van oordeel dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met het belang van de consument door een opzegtermijn in acht te nemen en door hem de mogelijkheid te bieden om met de bank in gesprek te treden om met behulp van een adviseur te kijken naar de mogelijkheden en alternatieven. De consument wilde hier echter geen gebruik van maken.

Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument, die al 50 jaar klant is bij de bank, zich als trouwe klant onheus voelt bejegend, en dat het bevreemding wekt dat waar eerst een afbouw in 10 jaar tijd acceptabel was dit nu niet meer het geval is, leidt dit argument niet tot een ander oordeel. Partijen zijn namelijk overeengekomen dat het FK mag worden beëindigd en de maatstaven van de redelijkheid en billijkheid staan daaraan niet in de weg.

Conclusie

3.16 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat geen sprake is van een nieuwe overeenkomst en dat de bank gerechtigd was het FK te beëindigen. Zij is dan ook niet gehouden om het FK te herstellen. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

Overweging met betrekking tot de aangekondigde incassomaatregelen

3.17 Tijdens de hoorzitting heeft de consument een brief d.d. 9 maart 2021 overhandigd waaruit blijkt dat de consument het FK op 9 juni 2021 moet hebben terugbetaald. Indien het FK op 9 juni 2021 nog een openstaand saldo vertoont, zal de bank de vordering aan een incassobureau overdragen. Inmiddels is de termijn om het FK terug te betalen verstreken. De bank heeft desgevraagd laten weten dat het FK formeel gezien opeisbaar is en dat zij gerechtigd is om incassomaatregelen te nemen.

3.18 Hoewel de commissie hiervoor heeft geoordeeld dat de bank het FK mocht beëindigen, geeft zij de bank in overweging om haar voornemen om de vordering aan haar incassobureau over te dragen, te heroverwegen. In de gegeven omstandigheden vindt de commissie dat de noodzaak voor het inzetten van een incassotraject ontbreekt. De consument betaalt getrouw de overeengekomen maandtermijn en van wanbetaling is geen sprake. De commissie verwacht dat de bank alsnog in overleg treed met consument om te komen tot nieuwe afspraken over het tempo van aflossen van het krediet, met inachtneming van de draagkracht van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.