Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1042

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2024
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

Samenvatting

De consument heeft in 2016 vragen gesteld aan de bank over het doorlopend krediet op de betaalrekening dat zij met haar (inmiddels overleden) echtgenoot had afgesloten. Zij meende dat het krediet in 2005 was afgelost en beëindigd, maar dit bleek nog altijd te bestaan. De bank beschikt momenteel niet meer over de rekeningafschriften en zij kon zowel in 2016 als nu niet meer met zekerheid nagaan of zij de aflossing in 2005 heeft ontvangen. De consument vordert het bedrag van de oorspronkelijke kredietlimiet, de daarover betaalde rente, de wettelijke rente alsmede de kosten voor rechtsbijstand. De commissie is van oordeel dat het beroep van de bank op de klachtplicht slaagt. De vordering van de consument wordt 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. Ondanks dat zij daartoe in de gelegenheid is gesteld, heeft de consument geen repliek ingediend.

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 en haar (inmiddels overleden) echtgenoot beschikken sinds 2001 over een betaalrekening bij de bank. Zij hebben in 2003 een doorlopend krediet, “Krediet op Betaalrekening” (hierna: het krediet) met een kredietlimiet van € 13.000,- afgesloten bij de bank.

2.2 In april 2005 hebben de consument en haar echtgenoot een doorlopend krediet van € 50.000,- aangevraagd bij NVF Voorschotbank B.V. (hierna: NVF). De consument en haar echtgenoot hebben NVF opdracht gegeven om € 13.000,- over te maken aan de bank ter aflossing van het krediet. Op 6 april 2005 heeft de echtgenoot van de consument een brief opgesteld aan de bank met het verzoek om het krediet na ontvangst van het saldo 'uit de administratie te nemen', omdat hij hiervan geen gebruik meer wilde maken.

2.3 Per 31 maart 2005 bedroeg het saldo op de betaalrekening € 13.550,37 debet. Per 30 april 2005 bedroeg het saldo € 0,00. En per 31 mei 2005 bedroeg het saldo € 1.033,99 debet. De debetstand is vervolgens iedere maand verder opgelopen.

2.4 Op het Financieel Jaaroverzicht van de bank van 2006 is opgenomen dat het saldo van de betaalrekening van de consumenten per 1 januari 2006 € 11.642,35 debet bedroeg.

2.5 In mei 2013 heeft de bank een gesprek gehad met de consument en haar echtgenoot over de betaalbaarheid van het krediet. Dit heeft niet geleid tot een wijziging van het krediet.

2.6 De echtgenoot van de consument is in september 2013 overleden.

2.7 In 2016 en 2017 hebben de consument en de bank gecorrespondeerd over de aflossing van het krediet in 2005. De bank heeft de consument laten weten dat zij niet meer over de rekeningafschriften beschikt.

2.8 Per brief van 15 maart 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat het krediet wordt opgezegd en dat het saldo apart wordt geadministreerd als doorlopend krediet zonder opnamemogelijkheid, waarbij de consument het saldo op dezelfde wijze kan aflossen als voorheen.

2.9 In september 2023 is de consument erover geïnformeerd dat het doorlopend krediet wordt ondergebracht bij Freo.

2.10 Per brief van 22 december 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over een door haar te ontvangen compensatie in verband met te veel betaalde variabele rente over het doorlopend krediet. De te ontvangen compensatie bedraagt € 8.384,40 en is verrekend met het nog openstaande saldo van het doorlopend krediet.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.11 De consument vordert betaling door de bank van a) een bedrag van € 13.000,-, b) de door haar betaalde rentetermijnen, c) de wettelijke rente daarover vanaf 8 april 2005, en d) de kosten van haar advocaat. Zij voert daarvoor het volgende aan.

2.12 Met het krediet bij NVF had het doorlopend krediet bij de bank moeten worden afgelost en beëindigd. Zij heeft NVF opdracht gegeven om een bedrag van € 13.000,- aan de bank over te maken. Zij heeft geen reden om aan te nemen dat dit niet is gebeurd.

De bank heeft dit blijkbaar niet goed verwerkt omdat de consument erachter is gekomen dat het doorlopend krediet nog altijd bestaat en ook sprake is van een aanzienlijk debetsaldo. Zij is hier pas na het overlijden van haar echtgenoot achter gekomen omdat zij zich niet bemoeide met de financiële zaken. De bank moet daarom alsnog een bedrag van € 13.000,- op het krediet aflossen. Ook heeft de consument vanaf 2005 onterecht rente over het krediet betaald.

2.13 Daarnaast vraagt de consument zich af of het 'nieuwe' krediet dat nu bij Freo loopt met de nodige zorgvuldigheid tot stand is gekomen, omdat zij hierover geen informatie heeft ontvangen.

Het verweer van de bank

2.14 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank alsnog een bedrag van € 13.000,- op het krediet moet aflossen en de door de consument betaalde rente, vermeerderd met de wettelijke rente en de kosten van rechtsbijstand, aan de consument moet betalen.

Het beroep van de bank op de klachtplicht

3.2 Voordat de commissie deze twee klachten inhoudelijk kan behandelen, zal zij eerst het verweer van de bank behandelen dat de consument te laat heeft geklaagd en dat daarom haar vordering moet worden afgewezen.

3.3 In artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat een schuldeiser (de consument) geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie van de tegenpartij (de bank) als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank over dat gebrek heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, moet worden beantwoord onder afweging van alle belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden.

Relevant zijn hierbij onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de bank door het late tijdstip waaronder het protest is afgedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden om de gevolgen van het gestelde gebrek te beperken.[1]

De consument heeft te laat geklaagd

3.4 Het beroep van de bank op de klachtplicht slaagt. De consument heeft de stelling van de bank niet weersproken dat zij maandelijks rekeningafschriften heeft ontvangen en jaarlijks een Financieel Overzicht. Het had de consument daarom in mei 2005, maar in ieder geval in januari 2006, bekend moeten zijn dat het doorlopend krediet niet was beëindigd. De consument heeft pas in 2016 voor het eerst vragen gesteld aan de bank en zij heeft hierover pas in 2024 voor het eerst geklaagd. De omstandigheid dat zij pas in 2015 bekend raakte met het bestaan van het doorlopend krediet, omdat zij zich daarvoor nooit heeft bemoeid met de financiële zaken, komt voor haar rekening en risico. De bank heeft onweersproken gesteld dat zij door het late klagen van de consument in haar belangen is geschaad, omdat zij niet meer over de rekeningafschriften uit 2005 beschikt en zij zich daarom niet voldoende kan verweren op dit punt. Hiervan kan de bank geen verwijt worden gemaakt, gelet op de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dan ook niet binnen bekwame tijd geklaagd.

Ten aanzien van de omzetting van het krediet

3.5 De consument heeft daarnaast vragen gesteld over de omzetting van het krediet in 2022 en of dit proces zorgvuldig is verlopen. Zij heeft niet gesteld, en ook niet onderbouwd, dat dit proces niet zorgvuldig is verlopen. Ook heeft zij niet gesteld dat zij schade heeft geleden door deze omzetting. Voor zover sprake is van een vordering, heeft de consument deze onvoldoende onderbouwd. De bank heeft bovendien toegelicht waarom en op welke wijze zij is overgegaan tot omzetting van het krediet. De consument heeft niet meer op deze toelichting gereageerd. De commissie gaat er daarom van uit dat deze toelichting van de bank afdoende is geweest voor de consument.

Conclusie

3.6 De klachtonderdelen zijn ongegrond.

[1] Zie Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, Hoge Raad 8 februari 2023, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, Hof 's-Hertogenbosch 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en Hoge Raad 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 2024, 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

Burgerlijk Wetboek, Boek 6 (Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht)

Titel 1, Afdeling 9 (De gevolgen van het niet nakomen van een verbintenis)

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.