Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0691

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, A.E. Tevel,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	6 september 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 het reglement

Samenvatting

Overkreditering. De consument stelt dat de bank aansprakelijk is voor de schade als gevolg van overkreditering. De consument heeft een hypothecaire geldlening gesloten waarmee zijn doorlopend krediet werd geherfinancierd. De consument kon vervolgens opnieuw opnames van het doorlopend krediet doen, omdat de bank de mogelijkheid daartoe abusievelijk niet had beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt van overkreditering, aangezien de consument ervoor gekozen heeft om tegen de afspraken in het krediet geheel opnieuw op te nemen. Er was bovendien geen sprake van een nieuwe kredietverstrekking. De vorderingen van de consument worden 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende reactie van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig de heer [naam] (productspecialist). De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. D.S. Volleberg (advocaat). Tijdens de hoorzitting heeft de consument een pleitnota overgelegd.

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 Op 26 juni 2006 heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet van € 30.000,- gesloten. De consument heeft op 24 december 2007 de hoofdsom van het doorlopend krediet verhoogd naar een totaalbedrag van € 50.000,-.

2.2 Op 14 juni 2008 heeft de consument bij de bank een hypothecaire geldlening van € 220.000,- gesloten, bestaande uit een Rabo OpbouwHypotheek van € 170.300,- en een Annuïteiten Hypotheek van € 49.700,-. Met het vrijgekomen bedrag van de Annuïteiten Hypotheek is het doorlopend krediet van de consument op 14 juni 2008 afgelost. De mogelijkheid om het doorlopend krediet van € 50.000,- op te nemen is daarbij niet beëindigd.

2.3 Op 15 oktober 2008 is de consument met de bank een krediet op betaalrekening aangegaan met een opnamelimiet van € 20.000,-. Op 16 en 17 oktober 2008 heeft de consument opnames gedaan van zijn doorlopend krediet van respectievelijk € 20.000,- en € 30.000,-.

2.4 In haar e-mail van 17 december 2009 heeft de bank aan de consument geschreven dat was afgesproken dat het doorlopend krediet van € 50.000,- zou worden afgelost door verstrekking van de annuïtaire geldlening van € 49.700,-, maar dat dit niet is gebeurd. Daardoor zijn zowel de bank als de consument in verzuim geraakt. In 2015 heeft de consument het openstaande bedrag bij de bank van € 50.000,- afgelost.

2.5 In juli 2021 heeft de bank haar klanten geïnformeerd dat zij rente gaat compenseren die te veel is betaald over kredieten die zijn afgesloten tussen 2001 en 2018. Op 6 augustus 2021 heeft de consument de bank per e-mail gevraagd om een overzicht van zijn kredieten, waarna hij heeft geconstateerd dat het doorlopend krediet van € 50.000,- niet is beëindigd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert ten eerste van de bank een bedrag van € 50.779,-, te weten de schade en de daarmee samenhangende wettelijke rente vanwege een systeem-technische fout in het beleggingssysteem van de bank. Ten tweede vordert de consument van de bank vergoeding van de schade en de daarmee samenhangende wettelijke rente vanwege overkreditering van € 40.826,-.

2.7 Ten eerste stelt de consument dat zijn vordering op de bank niet is verjaard. Een vordering tot schadevergoeding kan niet verjaren als de benadeelde (nog) geen reden had om te twijfelen aan de deugdelijkheid van de geleverde prestatie. De consument besefte pas in augustus 2021 dat de bank haar zorgplicht had geschonden wegens overkreditering.

De eerdere klacht die de consument in 2008 bij de bank had ingediend betrof een systeemtechnische fout in het beleggingssysteem van de bank. De consument heeft bovendien de verjaringstermijn gestuit omdat hij in 2009, 2014, 2015 en 2019 bij de bank heeft geklaagd over zijn schade. De consument stelt ook dat zijn persoonlijke omstandigheden te dramatisch zijn geweest om zijn klacht af te doen op verjaring. De consument moest zeven jaar vol schaamte aan het werk blijven bij de bank die ook zijn werkgever was. De consument had nog geen € 20,- per week te besteden en kon vanwege zijn salaris niet eens naar de voedselbank.

2.8 Ten tweede stelt de consument dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Er is sprake van overkreditering doordat de bank haar onderzoeksplicht niet goed heeft uitgevoerd. De bank heeft in strijd met de afspraken het doorlopend krediet van € 50.000,- niet beëindigd, waardoor de consument in feite totaal € 120.000,- aan krediet tot zijn beschikking had. De consument wist niet wat hij deed en daarom moest hij beschermd worden door de bank. De consument werkte weliswaar bij de bank, maar hij had geen functie op basis waarvan hij inhoudelijke kennis over financiën had. Verder heeft de bank enorme administratieve fouten gemaakt. Doordat de bank geen adequaat onderhoud deed van de controle op de bestedingslimiet is de consument slachtoffer geworden van een systeemtechnische fout in het beleggings-systeem van de bank. Daardoor is ten onrechte bestedingsruimte gebruikt bij optie-transacties. Die bestedingsruimte was er niet geweest als de bank het doorlopend krediet had beëindigd.

2.9 Ten derde stelt de consument dat de bank hem onheus heeft bejegend door zich schandalig te gedragen en zijn klacht niet adequaat te behandelen. De bank heeft de consument ook in diskrediet gebracht door beleggen via het systeem van de bank ‘gokken’ te noemen.

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 het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank aansprakelijk gesteld kan worden voor de schade als gevolg van de door de consument gestelde overkreditering. Daarbij heeft de bank zich beroepen op verjaring en schending van de klachtplicht.

3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht aangaande de overkreditering niet slaagt. Daarom laat de commissie in het midden of het beroep van de bank op verjaring en schending van de klachtplicht slaagt. De commissie zal haar oordeel hierna verder toelichten.

De klacht over systeemtechnische fout in het beleggingssysteem kan niet opnieuw worden behandeld

3.3 De commissie stelt allereerst vast dat zij de klacht van de consument over de systeemtechnische fout in het beleggingssysteem van de bank niet (opnieuw) kan behandelen.

3.4 De consument heeft deze klacht in 2012 voorgelegd aan de geschillencommissie.[1] In vraag 3.2 van het reglement staat dat de geschillencommissie geen klachten behandelt die al eerder bij Kifid in behandeling zijn geweest.

De bank kan geen verwijt worden gemaakt van overkreditering

3.5 Kredietverstrekkers, zoals de bank, dienen vanuit hun zorgplicht te waken voor overkreditering. Overkreditering houdt in dat aan de consument een krediet is verstrekt waarvan hij de daarbij behorende lasten niet kan dragen. Door vóór het sluiten van de kredietovereenkomst informatie in te winnen over de financiële positie van de consument, kan de kredietverstrekker beoordelen of de kredietverstrekking verantwoord is. Dit komt voort uit de opvatting dat de kredietverstrekker beter in staat is de gevolgen van de kredietverstrekking te overzien, weer te geven en te beoordelen of de consument in staat zal zijn de lasten te (blijven) dragen.[2] Als de overkreditering vaststaat, komt de rente die betaald is over het te veel verstrekte kredietbedrag als schade voor vergoeding in aanmerking.[3]

3.6 Gelet op het ingenomen standpunt van de consument en de e-mail van de bank van 17 december 2009 staat vast dat partijen met elkaar hebben afgesproken dat het doorlopend krediet van € 50.000,- zou worden beëindigd na de herfinanciering via een hypothecaire geldlening. Deze hypothecaire geldlening is de consument op 14 juni 2008 met de bank aangegaan. Eveneens staat vast dat de consument op 16 en 17 oktober 2008 het gehele doorlopend krediet van € 50.000,- weer heeft opgenomen.

3.7 Hoewel de bank een fout heeft gemaakt door opnamen van het oude doorlopend krediet niet onmogelijk te maken, kan het de bank niet worden verweten dat de consument dat krediet weer heeft opgenomen.[4]

---

[1] Kifid GC 2012-236, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Vergelijk Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR2017:1107, overweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie onder meer Kifid CvB 2017-013, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Vergelijk Kifid GC nr. 2023-022, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie is van oordeel dat de consument daarbij in strijd met de gemaakte afspraken heeft gehandeld. De commissie acht de stelling van de consument dat hij in de veronderstelling was dat hij gebruik maakte van de krediet op betaalrekening met van € 20.000,-, niet aannemelijk. Immers had de consument in dat geval niet een totale som van € 50.000,- kunnen opnemen. Doordat op 16 en 17 oktober 2008 in feite geen sprake was van kredietverstrekking, kan evenmin de conclusie worden getrokken dat de bank in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht om aan de consument geen krediet te verstrekken waarvan hij de lasten niet kan dragen.

De onheuse bejegening door de bank kan niet worden vastgesteld

3.8 Dat de bank de consument onheus heeft bejegend kan de commissie niet vaststellen. Zo stelt de consument dat de bank hem ervan heeft beticht dat hij het krediet van de bank heeft gebruikt om te gokken, maar de bank stelt daar tegenover dat de consument die bewoordingen zelf heeft gebruikt in een verklaring aan de bank.

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 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 het reglement

Relevante artikelen uit de reglement

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(…)
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.
(…)