Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0307
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 september 2020
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten hebben jaren geleden een Privé Limiet afgesloten bij de bank: een krediet op hun betaalrekening. De consumenten zijn het niet eens met de verlaging van de kredietlimiet die de bank stapsgewijs doorvoert. De commissie is van oordeel dat de limiet verlaagd mocht worden, maar dat daarbij een opzegtermijn van twee maanden gehanteerd had moeten worden. De commissie is van oordeel dat de limiet moet worden hersteld naar € 2.300,- tot aan het einde van de opzegtermijn van twee maanden.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie van de consumenten op een vraag van de commissie.

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 consumenten 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 consumenten houden onder meer een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Ongeveer veertig jaar geleden hebben de consumenten een kredietfaciliteit op hun betaalrekening afgesloten (hierna: de Privé Limiet).

Destijds bedroeg de limiet van hun Privé Limiet NLG 5.000,- en met de invoering van de euro is dit bedrag gewijzigd naar € 2.300,-.

2.2 Op 15 januari 2020 heeft de bank een brief naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

"U heeft een Privé Limiet met rekeningnummer (…). Dit is een product met oude voorwaarden. Daarom zetten we uw Privé Limiet in de week van 12 februari 2020 om naar het product 'Rood Staan'.

Wat verandert er voor u?
• Lagere rente
De variabele rente die u betaalt als u rood staat gaat omlaag van 12.9% naar 9,9%.
• Afbouw van uw limiet
Vanaf 1 maart 2020 zal uw limiet in 60 gelijke maandelijkse termijnen worden afgebouwd van € 2.300,00 tot € 1.000,00. Dit betekent dat u vanaf dan elke maand € 21,67 minder in het rood kunt staan. Let op: u betaalt naast de maandelijkse limietafbouw nog steeds rente over het openstaande bedrag.

Lees meer informatie op www.abnamro.nl/rood-staan"

De klacht en vordering

2.3 De consumenten beklagen zich erover dat de bank de Privé Limiet eenzijdig gewijzigd heeft, door de limiet te verlagen van € 2.300,- naar € 1.000,-. De Privé Limiet vormde een extra portemonnee voor onvoorziene of incidentele uitgaven. Door het verlagen van de limiet worden de consumenten gekort in die mogelijkheid, zonder dat in hun behoefte daaraan iets veranderd is. Volgens de consumenten heeft de bank recht noch reden om de bestaande overeenkomst te wijzigen of op te zeggen. Zij vorderen dat deze wijziging teruggedraaid wordt, door de limiet van € 2.300,- te herstellen.

Het verweer

2.4 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De Privé Limiet mocht beëindigd worden, omdat conform artikel 7:65 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voldaan is aan de opzeg-bevoegdheid. Deze bevoegdheid is gelegen in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV). Aan de tweede voorwaarde, de opzegtermijn van twee maanden, is helaas niet voldaan. Dat heeft echter geen nadelige gevolgen gehad voor de consumenten, omdat er een nieuw krediet voor in de plaats gekomen is, met een lagere rente.

2.5 De bank is bezig met een rationaliseringsproces en heeft rekening gehouden met de belangen van de consumenten.

De Privé Limiet is een verouderd product, doorlopende kredietvormen worden aangepast aan huidige tijdsgeest. Niet is gebleken dat de consumenten in de financiële problemen komen door de afbouw van de limiet. Zij hebben zelf laten weten te kunnen leven volgens een ruime levensstandaard.

3. De beoordeling

Wel of geen verplichting om de Privé Limiet eens per maand af te lossen?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank eenzijdig de limiet van het krediet op de betaalrekening van de consumenten in 60 maandelijkse stappen van € 21,67 mocht verlagen van € 2.300,- naar € 1.000,-.

3.2 Omdat de Privé Limiet geruime tijd geleden afgesloten is, hebben zowel de bank als de consumenten geen afschrift meer van de gesloten overeenkomst of van de product-voorwaarden. Volgens de consumenten moest de Privé Limiet eens per maand worden afgelost. De bank heeft niet expliciet op die stelling gereageerd. Zij heeft slechts gesteld dat hetgeen de consumenten stellen over de verschillen tussen de Privé Limiet en het nieuwe krediet Rood Staan niet klopt, in reactie op de stelling van de consumenten dat het enige verschil tussen de twee kredietvormen is dat onder de nieuwe kredietvorm de limiet op 80-jarige leeftijd moet zijn afgebouwd (de bank heeft erop gewezen dat ook de rente verlaagd wordt en dat de verplichting om eens per drie maanden een positief saldo te hebben, geïntroduceerd wordt). Hierdoor is niet duidelijk of de Privé Limiet eens per maand afgelost moest worden. Dit is relevant omdat, als dit *niet* hoefde, artikel 7:65 lid 2 BW van toepassing was (waarover later meer, zie de tekst van dit artikel in de bijlage). Als de betaalrekening met de Privé Limiet wel eens per maand een positief saldo moest vertonen, is artikel 7:65 lid 2 BW niet van toepassing (op grond van artikel 7:58 lid 2 sub d BW, zie de bijlage).

3.3 De commissie heeft daarom beide scenario's beoordeeld en is tot de conclusie gekomen dat de limiet verlaagd mocht worden, maar dat het onjuist toepassen van de opzegtermijn hersteld moet worden. Dit wordt als volgt toegelicht.

De kwalificatie van de limietverlaging

3.4 De commissie stelt voorop dat de stapsgewijze verlaging van de kredietlimiet van € 2.300,- naar € 1.000,- door de bank een eenzijdige wijziging van de kredietovereenkomst is. Deze wijziging moet worden gekwalificeerd als een opzegging van de oorspronkelijke krediet-overeenkomst, en de omzetting naar eenzelfde soort overeenkomst met een lagere kredietlimiet.

Daarnaast zijn overigens enkele andere wijzigingen doorgevoerd, namelijk een lagere debetrente, een gewijzigde naam en de introductie van de verplichting om eens in de drie maanden een positief saldo te vertonen. Deze wijzigingen zijn echter geen onderdeel van de klacht (hoewel de consumenten de naamswijziging geen verbetering vinden).

3.5 Op grond van artikel 6:248 lid 1 BW kunnen de eisen van de redelijkheid en billijkheid beperkende voorwaarden aan een opzegging stellen. Zo kunnen de aard en de inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat a) de opzegging slechts mogelijk is indien daarvoor een zwaarwegende grond bestaat en/of b) een bepaalde opzegtermijn in acht genomen moet worden, en/of c) de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betalen van een schadevergoeding. Bovendien kan de opzegging naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar worden geacht (artikel 6:248 lid 2 BW).

In geval artikel 7:65 lid 2 BW van toepassing is

3.6 De bank heeft gesteld dat de (gedeeltelijke) beëindiging van de Privé Limiet toegestaan was onder artikel 7:65 lid 2 BW. Op grond van dat artikel mag een consumentenkrediet beëindigd worden indien aan twee voorwaarden voldaan is: 1) in de kredietovereenkomst moet overeengekomen zijn dat het krediet kan worden opgezegd en 2) er moet een opzegtermijn van ten minste twee maanden in acht zijn genomen.

3.7 Met betrekking tot de eerste voorwaarde (een opzegbevoegdheid in de krediet-overeenkomst) heeft de bank zich beroepen op artikel 35 ABV. In dat artikel is bepaald dat zowel de bank als de consumenten bevoegd zijn hun relatie geheel of gedeeltelijk op te zeggen (zie de bijlage). De consumenten hebben betwist dat de ABV van toepassing zijn op hun Privé Limiet. De bank heeft echter naar voren gebracht dat zij altijd contracteert op basis van de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., bestaande uit de ABV en de Voorwaarden Cliëntrelatie. Bovendien zijn de ABV opgesteld in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond en gelden de ABV voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen de consumenten en de bank (zie de bijlage). Gelet op deze omstandigheden is de enkele stelling van de consumenten onvoldoende en is voor de commissie komen vast te staan dat de ABV van toepassing zijn.

3.8 De consumenten hebben verder gesteld dat artikel 35 ABV niet van toepassing is in hun geval, omdat volgens de consumenten enkele lezing van het artikel duidelijk maakt dat het daar om een echte opzegging gaat die voortvloeit uit een door een vertrouwensbreuk ernstig verstoorde verhouding.

De commissie volgt de consumenten niet in dit betoog, omdat artikel 35 ABV voor meerdere toepassingen gebruikt wordt, niet alleen in geval van een ernstig verstoorde verhouding.[1]

3.9 Ten aanzien van de eerste voorwaarde van artikel 7:65 lid 2 BW stelt de commissie vast dat daaraan voldaan is met de opzegbevoegdheid in artikel 35 ABV.

3.10 Aan de tweede voorwaarde van artikel 7:65 lid 2 BW is echter niet voldaan. De bank heeft immers geen opzegtermijn van twee maanden gehanteerd, maar slechts een termijn van anderhalve maand. Volgens artikel 7:73 lid 1 BW kan niet worden afgeweken van artikel 7:65 lid 2 BW als die afwijking ten nadele van de consumenten is. De kortere opzegtermijn die gehanteerd is, is een afwijking ten nadele van de consumenten. De bank heeft haar excuses aangeboden voor het feit dat zij per abuis de opzegtermijn van twee maanden niet gehanteerd heeft. Daarnaast heeft zij naar voren gebracht dat de consumenten geen nadeel ondervonden hebben van de kortere opzegtermijn van anderhalve maand, omdat gelijktijdig met de verlaging het alternatief Rood Staan aangeboden is, met bovendien een lagere rente. Dat doet echter niet af aan het feit dat, in afwijking van artikel 7:65 lid 2 BW, de limiet te vroeg verlaagd is. De omstandigheden die de bank aangevoerd heeft, vormen hiervoor bovendien geen directe of volledige compensatie.

In geval de Privé Limiet eens per maand moest worden afgelost

3.11 In geval de Privé Limiet eens per maand moest worden afgelost, is artikel 7:65 lid 2 BW niet van toepassing. In dat geval geldt eveneens dat de Privé Limiet kon worden opgezegd op grond van artikel 35 ABV, zoals overwogen in 3.7 tot en met 3.9. In artikel 35 ABV is geen opzegtermijn opgenomen. Omdat een abrupte verlaging van de limiet niet wenselijk is, is de commissie van oordeel dat de bank ook in dat geval ten minste een opzegtermijn van twee maanden moest hanteren. Analoog aan het bepaalde in artikel 7:65 lid 2 BW is de commissie van oordeel dat ook in dit geval een opzegtermijn van twee maanden dient te worden aangehouden, nu dit redelijk en billijk voorkomt.

Eisen van de redelijkheid en billijkheid

3.12 Ook als de overeenkomst voorziet in een opzegmogelijkheid, kan een opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[2]

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2020-640, te vinden op www.kifid.nl.

[2] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2018-400 en Kifid CvB 2014-005 en 2014-007.

De bank heeft naar voren gebracht dat zij bezig is met een rationaliseringsproces, waarin verouderde kredietfaciliteiten beëindigd worden en omgezet worden naar één product (Rood Staan), om zodoende haar processen beter en efficiënter in te richten, alsook om beter aan haar zorgplicht te kunnen voldoen. Doorlopende kredietvormen, waaronder de Privé Limiet, worden in dat kader aanpast naar de huidige tijdsgeest. Van de bank wordt (door de Autoriteit Financiële Markten en de Minister van Financiën) verwacht dat zij aan klanten niet onbeperkt en zonder controle de mogelijkheid biedt om bedragen te lenen waarop vervolgens niet afgelost hoeft te worden. Volgens de bank bestaat die mogelijkheid onder de Privé Limiet, terwijl onder Rood Staan, de nieuwe kredietvorm die aan de consumenten aangeboden is, de limiet vanaf de leeftijd van 70 jaar wordt afgebouwd naar € 1.000,-. De consumenten waren 78 en 77 jaar toen hun Privé Limiet werd omgezet in Rood Staan. Vanaf het moment van afsluiten wordt de limiet afgebouwd, zodat zij 83 en 82 jaar oud zijn als de limiet afgebouwd is naar € 1.000,-.

3.13 De consumenten hebben betwist dat de Privé Limiet niet in de huidige tijdsgeest past en erop gewezen dat Rood Staan tot een bedrag van € 5.000,- kan worden aangevraagd. Daarnaast is de financiële situatie van de consumenten gezond en is de Privé Limiet beperkt tot maximaal één maand vast netto inkomen. Als dat inkomen vermindert of wegvalt, daalt of vervalt daarmee ook de limiet. Bovendien moest het saldo op de betaalrekening minimaal één dag per maand positief zijn.

3.14 Uit het feit dat de bank in hun geval de limiet pas op 78- en 77-jarige leeftijd gaat afbouwen, blijkt volgens de consumenten weinig urgentie. Verder hebben zij gesteld dat de limietverlaging zorgt voor verlies van betaalgemak. Als zij hun leefstijl moeten aanpassen aan de verlaagde limiet en de bank zich daarmee zou bemoeien, zouden zij dat een inbreuk op hun privacy vinden. Daarnaast spreekt volgens de consumenten uit het antwoord van de bank op hun klacht een wantrouwen, laatdunkendheid en het verdelen van de mensheid in klassen die wel of geen verlaging van de kredietlimiet opgedrongen krijgen.

3.15 De commissie is op basis van het bovenstaande van oordeel dat het belang van de bank bij de afbouw van de limiet opweegt tegen de belangen van de consumenten. Er zijn onvoldoende aanknopingspunten voor een oordeel dat de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Conclusie

3.16 De bank mocht de limiet verlagen, maar had daarbij wel een opzegtermijn van twee maanden in acht moeten nemen. De gevorderde handhaving van de limiet van € 2.300,- wordt daarom toegewezen tot het einde van de opzegtermijn van twee maanden na de brief van 15 januari 2020.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de limiet van het krediet op de betaalrekening van de consumenten moet worden hersteld naar € 2.300,- tot aan het einde van de opzegtermijn van twee maanden na 15 januari 2020.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk wetboek

*"**Artikel 6:248***
1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn."

*"**Artikel 7:58***
(…)
2. Deze titel is niet van toepassing op:
(…)
kredietovereenkomsten die in de vorm van een geoorloofde debetstand op een rekening worden verleend en die binnen een maand moeten worden afgelost;
(…)"

*"**Artikel 7:65***
(…)
2. De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd beëindigen door de consument met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden een opzegging te doen toekomen op papier of op een andere duurzame drager.
(…)"

*"**Artikel 7:73***
1. Van het bepaalde bij deze titel kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.
(…)"

Algemene Bankvoorwaarden

"Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel. Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers. De ABV zijn in gebruik vanaf 1 maart 2017. De tekst is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

Artikel 1 - Toepasselijkheid

De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.

2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.

3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden: Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen. Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.

4. Verder geldt:

a. Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.

b. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor."

*"**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."