Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-538
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 december 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 26 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft op enig moment besloten om het Flexibel Hypotheek Krediet van Consumenten op te zeggen. Niet is komen vast te staan dat de opzegging van het Flexibel Hypotheek Krediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Relevant is ook dat Consumenten nog alternatieven hebben, voor zover er sprake is van een kredietbehoefte. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 10 mei 2011 hebben Consumenten met de Bank een kredietovereenkomst ABN AMRO Flexibel hypotheek krediet (hierna: 'FHK') gesloten.

2.2 De kredietovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:
"***Kredietverstrekking***
Soort krediet: Doorlopend krediet met hypothecaire dekking
Kredietbedrag: EUR 200.000
(…)
Duur kredietovereenkomst: De kredietovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd en tot weder-opzegging."

2.3 De voorwaarden ABN AMRO Flexibel hypotheek krediet van 1 november 2010 (hierna: 'de voorwaarden') luiden, voor zover relevant, als volgt:
"*6. De Cliënt is steeds bevoegd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen op termijn van twee weken. De opzegging dient gericht te worden aan het volgende adres ABN AMRO, antwoordnummer 2473, 6500 VH Nijmegen.*
De Bank is steeds bevoegd om de overeenkomst op te zeggen op een termijn van twee maanden door een schriftelijke opzegging of met gebruikmaking van een andere duurzame drager. De Bank kan hiertoe met name overgaan indien de Cliënt in gebreke is of langdurig geen gebruik van het krediet maakt. Na opzegging zal de Cliënt geen verdere opnamen kunnen verrichten en is de Cliënt verplicht tot terugbetaling van al hetgeen hij verschuldigd is uit hoofde van de overeenkomst door maandelijkse betaling van de maandtermijn."

2.4 Op 5 maart 2018 hebben Consumenten een bedrag van € 10,- bijgeboekt op het FHK, waarna tussen 8 maart 2018 en 12 november 2019 het saldo van het FHK een bedrag van € 5,- aan credit was.

2.5 Op 12 november 2019 heeft de Bank Consumenten per brief geïnformeerd dat het FHK wordt beëindigd per 16 januari 2020, omdat zij in de voorgaande twaalf maanden geen gebruik ervan hebben gemaakt. Consumenten hebben vervolgens € 10,- opgenomen, waardoor er een debetstand van € 5,- is komen te staan op het saldo van het FHK.

2.6 Op 21 november 2019 hebben Consumenten een klacht ingediend bij de Bank.

2.7 Op 28 november 2019 heeft de Bank de klacht van Consumenten per brief afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen primair de ongewijzigde voortzetting van het FHK en subsidiair vergoeding van een bedrag van € 3.150,-, te weten de begroting van de kosten voor het aangaan van een nieuwe financiering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft Consumenten onjuist geadviseerd over het FHK door eigenschappen te benadrukken, zoals flexibiliteit, die het product kennelijk niet heeft. Bij het in 2011 gegeven advies is uitgebreid stilgestaan bij de financiële situatie van Consumenten. Consumenten hebben bewust voor het product gekozen, mede omdat zij als zelfstandigen werken. De Bank heeft Consumenten het FHK geadviseerd om met overtollige liquiditeiten te allen tijde te kunnen aflossen en die eventueel weer op te nemen.
- Consumenten konden niet voorzien dat de Bank het product zonder enige vooraankondiging zou beëindigen. Doordat de Bank met Consumenten verschillende life events heeft besproken is de indruk gewekt dat het product een zeer lange looptijd heeft. Bij het advies is nooit ter sprake gekomen dat de Bank het FHK zomaar zou kunnen opzeggen. Voor een hypothecair product geldt bovendien vanzelfsprekend een lange looptijd.
- Het FHK werd nog gebruikt door Consumenten, aangezien zij bewust een klein bedrag open hebben laten staan. Jarenlang was dit kleine bedrag geen reden tot beëindiging. De Bank wist bij de omzetting van het FHK in een gewone hypothecaire geldlening in 2012 dat het openstaande saldo van het FHK nihil zou zijn. Nooit is aan Consumenten verteld dat dit niet beschouwd wordt als 'geen gebruik' van het FHK in de zin van de voorwaarden.
- De Bank heeft niet gehandeld in het belang van Consumenten. De Bank heeft nagelaten Consumenten tijdig te informeren over haar voornemen om het FHK te beëindigen. De Bank had Consumenten in ieder geval ten tijde van de aflossing van de gewone hypothecaire geldlening in oktober 2019 moeten wijzen op haar voornemen. Hierdoor hebben Consumenten niet de overweging kunnen maken om de liquiditeiten aan te houden in plaats van deze te gebruiken voor aflossing. De Bank heeft nagelaten Consumenten een redelijk alternatief aan te bieden.
- Consumenten kunnen de financiering van de uitbouw van hun woning niet meer volledig uit eigen middelen voldoen. De Bank heeft Consumenten de mogelijkheid ontnomen de uitbouw van de woning te financieren met het FHK. Voor een nieuwe financieringen zullen Consumenten extra kosten moeten maken, zoals advies-, notaris- en taxatiekosten.
- Het is een keuze geweest van de Bank om het product niet meer actief te verkopen waardoor de kosten mogelijk zijn opgelopen. Het tarief op het FHK is niet van dien aard dat het rendement van de Bank onder druk staat, omdat de rente variabel is en andere variabele hypotheekproducten significant goedkoper zijn.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich in de kern gesteld voor de vraag of de Bank de kredietovereenkomst (het FHK) met Consumenten heeft mogen opzeggen. Daarbij staat niet ter discussie of de Bank zich bij de opzegging heeft gehouden aan de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden van artikel 6 van de voorwaarden, maar of de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

De opzegbaarheid van een duurovereenkomst met opzegmogelijkheid

4.2 De Commissie stelt vast dat de kredietovereenkomst tussen partijen een zogeheten duur-overeenkomst betreft, die voor onbepaalde tijd is aangegaan met een opzeggingsmogelijkheid. Op basis van de inhoud van de overeenkomst en de relevante wetgeving kan bepaald worden of een duurovereenkomst opzegbaar is en onder welke voorwaarden de opzegging mogelijk is. Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141.

4.3 Wanneer door de overeenkomst of wetgeving is voorzien in een opzegregeling, kunnen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid nadere eisen stellen aan de opzegging (artikel 6:248 lid 1 BW). Van deze aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid is enkel plaats indien de opzegregeling een leemte bevat. De redelijkheid en billijkheid kent daarnaast een beperkende werking onder artikel 6:248 lid 2 BW. Dit houdt in dat de opzegging op grond van de wet of overeenkomst onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn. Bij het toepassen van deze bepaling dient de Commissie de nodige terughoudendheid te betrachten. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2018-400, Commissie van Beroep Kifid nr. 2014-005 en Commissie van Beroep Kifid nr. 2014-007.

Belangenafweging bij de opzegging van het FHK

4.4 De Bank stelt dat zij een zorgplicht tegenover haar klanten in acht dient te nemen. Dat de Bank het onbeperkt en ongecontroleerd mogelijk maakt om hoge bedragen te lenen past niet (meer) bij de invulling van die zorgplicht. Dit blijkt ook uit het normenkader 2018 van het Dashboard Consumptief Krediet van de Autoriteit Financiële Markten, waarin wordt gewezen op de onwenselijke situatie dat kredieten niet worden afgelost. De Bank stelt daarom te hebben besloten om het FHK niet meer aan te bieden en van bestaande klanten het product te beëindigen. De klanten (zoals Consumenten) die al lange tijd geen gebruik maakten van het krediet en geen openstaande saldo hadden, zijn als eersten door de Bank aangeschreven.

4.5 Consumenten zijn het oneens met de opzegging van het FHK en stellen daartoe dat de Bank niet in hun belang heeft gehandeld. Consumenten hadden de beëindiging van het FHK niet zien aankomen en stellen dat de Bank hen niet tijdig over de opzegging heeft geïnformeerd.

Dit heeft ertoe geleid dat Consumenten bij de aflossing van hun gewone hypothecaire lening in oktober 2019 niet de overweging hebben kunnen maken om hun liquide middelen aan te houden. Ook stellen Consumenten dat de Bank hen onjuist heeft geadviseerd over het FHK. Consumenten werken beiden als zelfstandigen en zij hebben bewust gekozen voor het product. Bovendien is volgens Consumenten niet duidelijk wat de Bank onder 'geen gebruik' van het FHK verstaat.

4.6 De Commissie ziet geen aanleiding om te concluderen dat het besluit van de Bank om het FHK te beëindigen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Uit de voorwaarden volgt voldoende duidelijk dat voor de Bank bij de opzegging van het FHK een termijn geldt van twee maanden. Daarbij begrijpt de Commissie uit de stelling van de Bank dat zij – ongeacht of het product wordt 'gebruikt' – het FHK niet meer zal aanbieden aan nieuwe of bestaande klanten. Nu Consumenten tussen 8 maart 2018 en 12 november 2019 op het FHK een ongewijzigd saldo hadden van € 5,- credit, is niet onbegrijpelijk dat de Bank hen als eerste heeft aangeschreven. Hoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consumenten wellicht gunstiger was geweest als zij eerder op de hoogte waren gebracht van het voornemen van de Bank om het FHK te beëindigen, was de Bank niet gehouden om Consumenten daarover eerder te informeren.

4.7 Ook kan de Commissie het standpunt van Consumenten niet volgen dat de Bank hen verkeerd heeft geadviseerd. Dat de Bank op enig moment heeft besloten het FHK niet meer aan te bieden vanwege de genoemde redenen in overweging 4.4, betekent niet dat het advies in 2011 onjuist is geweest. De Bank heeft bij de aflossing in oktober 2019 toegelicht dat zij daarbij geen adviserende rol had. De Bank stelt daarbij dat haar niet is gebleken dat Consumenten op korte termijn kredietbehoefte zouden hebben, omdat de aflossing van de hypothecaire leningen met eigen middelen werd gefinancierd. Consumenten hebben de stellingen van de Bank niet (voldoende) gemotiveerd weersproken.

4.8 Tot slot merkt de Commissie op dat Consumenten erover hebben geklaagd dat de Bank hen geen redelijke alternatieven heeft geboden. Consumenten hebben om die reden een begroting gemaakt voor de kosten voor het aangaan van een nieuwe financiering. In haar dupliek heeft de Bank meerdere alternatieven voorgesteld aan Consumenten, waarmee zij onder meer de taxatiekosten en advieskosten zouden kunnen besparen. De Bank heeft verder aangegeven dat zij Consumenten pas een alternatief kan aanbieden als daadwerkelijk sprake is van een kredietbehoefte. De Commissie is van oordeel dat Consumenten niet voldoende hebben onderbouwd dat hiervan sprake is. Evenmin hebben Consumenten voldoende onderbouwd waarom de Bank gehouden zou zijn om de gevorderde kosten voor een nieuwe financiering te betalen.

Conclusie

4.9 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.