Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0867

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging doorlopend krediet. De commissie is van oordeel dat de bank de doorlopende kredietovereenkomst mocht beëindigen. Het betreft een algemeen besluit van de bank om dit product niet meer aan te bieden. De bank heeft daarbij de opzegtermijn van twee maanden gehanteerd. De opzegging kan in het geval van de consument ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar worden beschouwd. De consument maakte op het moment geen gebruik van het krediet en is daardoor (dus) ook niet in de financiële problemen gekomen. De vraag of de consument wel kredietwaardig is, is in dit geval niet meer relevant. De bank is niet verplicht de opzegging van de kredietfaciliteit ongedaan te maken. De vordering van de consument is 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 en 5) de dupliek van de bank.

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 heeft een betaalrekening bij de bank. De consument had daarnaast een doorlopende kredietovereenkomst (DK-overeenkomst) bij de bank.

2.2 De bank heeft per bericht van 24 januari 2023 de consument geïnformeerd over haar besluit om te stoppen met het aanbieden van het doorlopend krediet en dat de DK-overeenkomst met de consument eind maart 2023 wordt beëindigd.

2.3 De consument heeft op 28 januari 2023 bij de bank bezwaar gemaakt tegen de aangekondigde beëindiging van de DK-overeenkomst. De bank heeft dit bezwaar afgewezen en in haar reactie onder ander het volgende geschreven:
"(…)
Het SNS Doorlopend Krediet is een product wat SNS niet meer actief aanbiedt en binnenkort wordt stopgezet. U lost niets meer af op uw SNS Doorlopend Krediet omdat uw saldo EUR 0,- bedraagt. SNS beëindigt op 31 maart 2023 uw doorlopend krediet en past uw regístratie bij het Bureau Krediet Registratie aan, Conform de 'Algemene Kredietvoorwaarden' artikel 10 lid 1, mogen wij uw overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. U vindt de 'Algemene Kredietvoorwaarden' in de bijlage.(…)"

2.4 De consument is per e-mail van 2 februari 2023 in beroep gegaan bij de afdeling beroepszaken van de bank. De bank heeft vervolgens op 7 maart 2023 de klacht telefonisch met de consument besproken en per e-mail van 9 maart 2023 haar standpunt nader toegelicht.

2.5 De bank heeft de DK-overeenkomst op 11 april 2023 beëindigd.

2.6 De consument heeft op 18 mei 2023 zijn klacht daarover bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de beëindiging van de DK-overeenkomst. Hoewel hij geen (doorlopend) krediet had opgenomen en er vrijwel geen gebruik van maakt, wil hij deze kredietfaciliteit achter de hand hebben voor onverwachte hoge(re) uitgaven. Volgens de consument is hij voldoende kredietwaardig voor een doorlopend krediet met een limiet van € 6.000,-, gelet op zijn maandelijkse inkomen en (spaar)vermogen. In 2018 is, na een opname van € 6.000,- voor de aanschaf van een auto, het doorlopend krediet ook enige tijd geblokkeerd geweest, wat achteraf onterecht bleek te zijn. Nadat het krediet was afgelost, bleek in 2021 de DK-overeenkomst uit zijn online bankieren omgeving te zijn verdwenen. Op 24 januari 2021 bleek de DK-overeenkomst echter wel weer in zijn rekeningoverzicht te staan. De consument heeft daarover vragen gesteld maar daarover geen opheldering van de bank gekregen.

Toen de bank bij brief van 24 januari 2023 de beëindiging van de DK-overeenkomst aangekondigd, heeft de consument voor de zoveelste keer een brief daarover geschreven aan de bank. De consument is het niet eens met de opzegging en het zou volgens hem ook fatsoenlijk zijn geweest om een tussenvorm aan te bieden, bijvoorbeeld een limiet waarbij je het afgeloste deel niet meer kunt opnemen. Een persoonlijke lening acht de consument geen ideale oplossing voor onverwachte hogere uitgaven omdat er bij de aanvraag meestal sprake is van een wachttijd van 3 tot 4 weken. Hij acht de bank gehouden om de kredietfaciliteit te herstellen.

Het verweer

2.8 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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de DK-overeenkomst met de consument heeft mogen opzeggen.

3.2 Het gaat hier om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden (in dit geval de SNS Algemene kredietvoorwaarden particulier) en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW). Wat betreft dat laatste heeft de Hoge Raad overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.[1] Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een opzegging onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.[2]

3.3 De consument heeft op zichzelf niet bestreden dat de bank een bevoegdheid heeft tot het opzeggen van de kredietovereenkomst. De bank heeft voor haar opzeggingsbevoegdheid gewezen op artikel 10 van de voorwaarden.[3] Daarin staat dat de bank te allen tijde bevoegd is om de kredietovereenkomst te beëindigen middels schriftelijke opzegging en met een opzegtermijn van twee maanden.

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2. Vgl. GC Kifid 2023-0407.
[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.
[3] Zie artikel 10 van de voorwaarden; (gedeeltelijk) opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De bank heeft de opzegging op 24 januari 2023 aangekondigd en een opzegtermijn van twee maanden in acht genomen. Daarmee voldoet de opzegging van het krediet aan de (wettelijke) regels.[4] Daarbij is wel van belang of de bank haar opzegbevoegdheid niet heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.[5]

Heeft de bank onaanvaardbaar gehandeld?

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank niet op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid.

3.5 De bank heeft een bepaalde mate van beleidsvrijheid op grond waarvan zij kan bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst wenst aan te gaan of wil behouden. Zoals de bank heeft toegelicht, betreft het een algemeen besluit van de bank om doorlopend kredietovereenkomsten niet meer aan haar klanten aan te bieden. De bank heeft gesteld dat haar besluit is ingegeven door een veranderde visie op het aanbieden van (doorlopend) krediet. De bank vindt het belangrijk dat een krediet aansluit op de levensduur van het doel van het krediet om zo te voorkomen dat een klant voor onbepaalde tijd vastzit aan een krediet voor bijvoorbeeld een auto die niet meer in bezit is. Omdat een doorlopend krediet een variabele looptijd heeft, gekoppeld aan de leeftijd van de klant én geen vast doel en het afgeloste bedrag weer kan worden opgenomen waardoor de looptijd en rentekosten kunnen oplopen, acht de bank dit product niet meer in het belang van haar klanten en heeft daarom besloten om te stoppen met dit product. Het betreft een algemeen besluit geldig voor al haar klanten. De bank heeft aangegeven voor de consument daarop geen uitzondering te maken. De commissie is van oordeel dat het geen onredelijk of onacceptabel standpunt van de bank betreft. Dat het doel van het (algemene) beleid van de bank niet in alle (specifieke) gevallen opgaat maakt dat niet dat de bank verplicht kan worden om een uitzondering te maken op het door haar gevoerde beleid. De vraag of de consument wel kredietwaardig is, is in dit geval daarom niet meer relevant. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de consument door deze opzegging in de (financiële) problemen is geraakt of dat deze kredietfaciliteit voor hem onmisbaar is. De bank heeft toegelicht dat de consument voor een kortdurende roodstand nog gebruik kan maken van de kredietfaciliteit die de betaalrekening hem geeft.

3.6 Naar het oordeel van de commissie ligt er dus een duidelijke en aanvaardbare beleids-keuze ten grondslag aan de opzegging.

[4] De opzegtermijn van tenminste twee maanden volgt ook uit artikel 7:65 BW.
[5] In de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Ambtshalve toetsing

3.7 De commissie heeft artikel 10 van de voorwaarden (ambtshalve) getoetst aan het (Europese) consumentenrecht en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving. De commissie heeft daarbij acht geslagen op de bevoegdheid van de bank om deze overeenkomst te mogen opzeggen en de hiervoor onder 3.5. en 3.6 gegeven overwegingen waaruit volgt dat de bank niet op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat de bank een reden en rechtsgrond had om de DK-overeenkomst op te zeggen en dat deze opzegging van de kredietfaciliteit in het geval van de consument niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar kan worden beschouwd. De bank biedt het product niet meer aan en hoeft daar voor de consument geen uitzondering op te maken. De bank is dus niet verplicht de opzegging van de kredietfaciliteit ongedaan te maken. Dat betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 de algemene voorwaarden

Hieronder een artikel uit de voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante artikelen uit de Algemene Kredietvoorwaarden Particulier

Artikel 10 Opzegging en onmiddellijke opeisbaarheid

1. De bank is te allen tijde bevoegd de opnamen van het krediet te beperken of te weigeren alsmede de kredietovereenkomst te beëindigen middels een schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De bank zal op verzoek van de kredietnemer de reden van de opzegging van de kredietovereenkomst verstrekken. De kredietnemer is te allen tijde bevoegd het krediet op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.