Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0936

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

Datum uitspraak	29 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid

Samenvatting

De consumenten hebben in 2007 een doorlopend krediet bij de bank afgesloten. Dit krediet is in 2019 omgezet in een Service Lening. De consumenten hebben in 2024 een compensatievoorstel ontvangen van de bank voor te veel betaalde rente over het doorlopend krediet. De consumenten vinden deze compensatie onvoldoende. Zij menen recht te hebben op een hogere compensatie omdat de bank het krediet eerder had moeten omzetten in een Service Lening. Zij vorderen dat de bank het nog openstaande saldo van de Service Lening kwijtscheldt, na verrekening met het bedrag uit het compensatievoorstel en na een door de consumenten te betalen slotbetaling. De commissie oordeelt dat de klacht van de consumenten niet-behandelbaar is omdat de consumenten al eerder bij Kifid hebben geklaagd over het doorlopend krediet, waarbij definitieve afspraken zijn gemaakt, en er geen sprake is van een nieuwe klacht.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consumenten.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in mei 2007 een overeenkomst van doorlopend krediet (Privélimiet Plus) afgesloten bij de bank met een kredietlimiet van € 47.000,- tegen een variabele rente van effectief 9,9% per jaar (hierna: het krediet).

2.2 In mei 2019 is het krediet omgezet in een Service Lening, tegen een variabele rente van 6,2% per jaar.

2.3 De consumenten hebben in mei 2019 een klacht ingediend bij Kifid over het krediet en de rente op de Service Lening. Op 3 december 2019 hebben partijen een vaststellings-overeenkomst gesloten waarin is vastgelegd dat de rente voor de Service Lening per 1 januari 2020 wordt verlaagd naar 4,0% en dat de consumenten hun klacht intrekken.

2.4 Op 7 maart 2024 heeft de bank de consumenten per brief een Persoonlijk Aanbod gestuurd ter compensatie van te veel betaalde variabele rente over het krediet. Het aangeboden compensatiebedrag is € 14.524,13.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen dat de bank het restant van de Service Lening kwijtscheldt, na verrekening van het aangeboden compensatiebedrag en een door de consumenten nog te betalen slotbetaling van € 3.000,-. Ook vorderen de consumenten een onbekend bedrag aan schadevergoeding. De consumenten voeren de volgende argumenten aan voor deze vordering.

2.6 De bank heeft haar zorgplicht jegens de consumenten geschonden door hen het krediet te verstrekken en hen niet te beschermen tegen de mogelijke gevolgen van een hoge rente. De consumenten hadden last van de hoge maandlasten en de bank had hen eerder moeten helpen bij het omzetten van het krediet in een lening met een aflossingscomponent. De consumenten hebben de bank hiervoor al in 2013 en 2017 benaderd maar de bank heeft toen aangegeven dat dit niet mogelijk was omdat de consumenten te hoge uitgaven hadden. Als de bank hen eerder een Service Lening zou hebben aangeboden, zou de restantschuld nu een stuk lager zijn geweest en zouden zij in totaal veel minder rente verschuldigd zijn. Het krediet en het handelen van de bank hebben daarnaast gezorgd voor stress en gezondheidsklachten.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De bank heeft bij dupliek aangevoerd dat de klacht niet-behandelbaar is omdat de consumenten in 2019 een identieke klacht hebben ingediend en in die procedure tussen partijen een vaststellingsovereenkomst is gesloten. Volgens de consumenten gaat het niet om dezelfde klacht. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de klacht van de consumenten behandelbaar is.

3.2 Het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement)[1] bepaalt in vraag 3 in welke situaties een klacht van een consument niet door Kifid wordt behandeld. Dit is onder andere het geval indien de klacht al bij Kifid in behandeling is geweest (vraag 3.2) of als een consument al afspraken heeft gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen (vraag 3.5).

De klacht van de consumenten is niet behandelbaar

3.3 De commissie stelt vast dat de klacht die de consumenten in 2019 hebben ingediend zag op het krediet en de Service Lening. De consumenten hebben ter onderbouwing van die klacht aangevoerd dat het krediet – in ieder geval vanaf 2008 – niet passend was en dat de bank desondanks heeft geweigerd om het krediet eerder om te zetten in een persoonlijke lening. Hierdoor hebben zij te lang, en daardoor te veel, rente betaald en nog niets afgelost. De consumenten hebben in die procedure gevorderd dat de bank hen de helft van het op dat moment uitstaande saldo kwijtscheldt en geen rente in rekening brengt over de Service Lening.

3.4 Alhoewel de vorderingen van de consumenten in deze procedure niet hetzelfde zijn als in de procedure uit 2019, zijn de onderliggende klacht, het feitencomplex en de aangevoerde argumenten wel gelijk. In beide gevallen verwijten de consumenten de bank dat zij niet eerder oplossingen heeft aangedragen voor de consumenten om hun maandlasten te verlagen en tot aflossing van het krediet te komen, zodat zij als gevolg daarvan te veel rente hebben betaald en nog moeten betalen, en niet eerder zijn begonnen met het aflossen van het krediet. De commissie is daarom van oordeel dat geen sprake is van een nieuwe klacht. Daarmee is sprake van een situatie als bedoeld in vraag 3.2 van het Reglement, namelijk dat de klacht al bij Kifid in behandeling is geweest. Daarnaast is ook sprake van een situatie als bedoeld in vraag 3.5 van het Reglement omdat partijen het geschil over het krediet (en de Service Lening) met de vaststellingsovereenkomst van 3 december 2019 definitief hebben opgelost. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

[1] De relevante bepalingen uit het Reglement zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2024

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. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid is opengehouden.

(...)

5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.