Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1076
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 december 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

Schending klachtplicht, artikel 6:89 BW. De consument heeft niet tijdig nadat hij dit had moeten ontdekken geklaagd over de door hem gestelde gebrekkige prestatie van de bank. De consument heeft pas na vier jaar bij de bank geklaagd en de bank is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat de consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door hem gestelde gebrekkige prestatie, zodat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 in december 1995 een kredietovereenkomst gesloten met de bank.

In de kredietovereenkomst is onder meer opgenomen dat de kredietlimiet geleidelijk zal worden verlaagd vanaf het bereiken van de 60-jarige leeftijd van de consument. De relevante bepalingen uit de kredietovereenkomst zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 In juli 2012 bereikte de consument de 60-jarige leeftijd en heeft de bank de consument niet verzocht te starten met de afbouw van de kredietlimiet. De bank heeft de consument per brief van 14 juni 2017, net voordat de consument de 65-jarige leeftijd bereikte, bericht dat de afbouw van de kredietlimiet van start ging.

2.3 Op 20 april 2021 heeft de consument een klacht bij de bank ingediend over het moment van afbouw van de kredietlimiet. Partijen zijn er onderling niet uitgekomen, waarop de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument heeft gesteld dat de bank contractbreuk heeft gepleegd door zich niet te houden aan haar verplichting uit de kredietovereenkomst om bij het bereiken van de 60-jarige leeftijd van de consument te starten met de afbouw van het krediet.

2.5 De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 2.000,- vergoedt.

Het verweer

2.6 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

Inleiding

3.1 Het onderwerp van deze klachtprocedure is het moment waarop de afbouw van het krediet moest worden gestart. Volgens de consument had de bank hiermee op 60-jarige leeftijd moeten starten en heeft de bank contractbreuk geplaagd door de afbouw vijf jaar later te starten.

Beroep op de klachtplicht

3.2 De commissie merkt op dat de bank onder meer een beroep doet op de zogenoemde ‘klachtplicht’ van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De bank heeft daarbij gemotiveerd gesteld dat zij in 2003 een wijziging heeft doorgevoerd waardoor de leeftijd waarop een krediet moet worden afgebouwd, verhoogd is. De bank heeft gesteld dat zij al haar klanten met een dergelijk krediet, zo ook de consument, hierover per brief heeft geïnformeerd. De bank heeft toegelicht dat zij de brief die zij 18 jaar geleden heeft verzonden niet meer kan reproduceren en heeft een voorbeeldbrief overgelegd.

Verder heeft de bank gesteld dat de consument had moeten opmerken dat de afbouw niet op 60-jarige leeftijd was ingegaan. Ondanks zijn bekendheid heeft de consument de door hem gestelde tekortkoming niet eerder aan de orde gesteld. De bank heeft gesteld dat de tijd die verstreken is, maakt dat de consument niet voldaan heeft aan zijn klachtplicht.

3.3 De commissie moet eerst beoordelen of de consument te laat geklaagd heeft in de zin van dit artikel, voordat zij kan overgaan tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht. De commissie is van oordeel dat de consument te laat bij de bank heeft geklaagd en zij licht haar oordeel hierna toe.

3.4 De commissie zet eerst het juridisch kader van de klachtplicht uiteen. Daarna past zij dit kader toe op de situatie van de consument.

Juridisch kader van de klachtplicht

3.5 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Dit wetsartikel is ook van toepassing op de verhouding tussen de consument en de bank. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Daarbij is ook van belang of de bank nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd. In dit verband moet rekening gehouden worden met enerzijds het voor de consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren - te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming - en anderzijds de concrete belangen waarin de bank is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.[1]

De consument heeft te laat geklaagd

3.6 De consument heeft niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank geprotesteerd. Los van de vraag of de brief van de bank van 2003 met de aankondiging van de wijziging de consument heeft bereikt, staat vast dat de afbouw is opgenomen in de kredietovereenkomst en dat de consument hiervan in bezit is. Ook staat vast dat de bank de consument in juli 2017 heeft geïnformeerd over de aanvang van de afbouw van het krediet.

[1] Zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Verder heeft de bank vanaf aanvang van de kredietovereenkomst de consument rekening-afschriften gestuurd (welke ook inzichtelijk waren via internetbankieren) met daarop de maandtermijn en de limiet. Van de consument mag worden verwacht dat hij de afschrijvingen van zijn rekening controleert. De consument had dan ook op de hoogte moeten zijn van het feit dat de afbouwregeling niet voor zijn 65ste was gestart. Indien de consument zich hier niet in kon vinden dan wel hierover vragen had, had de consument zich op dat moment tot de bank moeten wenden. Het is de commissie evenwel niet gebleken dat de consument eerder dan 20 april 2021 bezwaar heeft gemaakt bij de bank. Dat is ruim negen jaar nadat de afbouw volgens de consument had moeten starten en vier jaar nadat de afbouw daadwerkelijk op initiatief van de bank is gestart. Die periode is dermate lang dat niet kan worden gesproken van een bekwame tijd als bedoeld in artikel 6:89 BW. De commissie acht bovendien van belang dat de bank – indien de consument zich op een eerder moment tot de bank had gewend, samen met de consument de mogelijkheden had kunnen bespreken om eerder met de afbouw te starten. Nu de bank pas recent door de consument met de gestelde gebrekkige prestatie is geconfronteerd, heeft de bank die mogelijkheden niet meer en is daardoor in haar belangen geschaad.

3.7 De slotsom is dat de consument niet tijdig nadat hij dit had moeten ontdekken heeft geklaagd over de door hem gestelde gebrekkige prestatie van de bank. De consument heeft pas na negen jaar nadat de afbouw volgens de consument had moeten aanvangen bij de bank geklaagd en de bank is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat de consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door haar gestelde gebrekkige prestatie, zodat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak heeft de commissie alleen beslist over de vraag of zij de klacht kan behandelen. Tegen de uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen

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 de kredietovereenkomst

9 Partijen zijn te allen tijde bevoegd om het
FLEXIBEL KREDIET (VAST) schriftelijk op te zeggen met
inachtneming van een opzegtermijn van twee weken. In geval van opzeggin
Kredietnemer geen verdere opnamen kunnen verrichten. Overigens blijft h
deze overeenkomst bepaalde onverminderd van kracht totdat Kredietnemer
hetgeen hij de Bank uit hoofde van deze overeenkomst verschuldigd is, h
betaald. De Bank is te allen tijde bevoegd de Limiet te verlagen. Van d
verlaging alsmede de reden zal de Bank schriftelijk kennis geven aan
Kredietnemer.

10 De Limiet zal maandelijks, vanaf het tijdstip dat de onder 1A genoemde
Kredietnemer de 60-jarige leeftijd heeft bereikt, worden verlaagd met
deel van de op het tijdstip van het bereiken van de 60-jarige leeftijd
geldende Limiet. Hiertoe zal het aflossingsdeel van het Maandbedrag, i
nodig verhoogd worden tot 1/120 deel van de Limiet.