Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0791
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Intermediaire Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2008 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank. Het kredietlimiet bedroeg € 15.000,-. Daarbij is een variabele rente van 9,4% op jaarbasis overeengekomen. Vanaf 2009 is sprake van betalingsproblemen bij de consument. Partijen hebben hierover meermaals contact gehad waarbij meerdere betalingsregelingen zijn overeengekomen. In oktober 2019 is in verband met de financiële situatie van de consument uitstel van betaling verleend en een rentestop ingevoerd. Per 1 mei 2020 is het doorlopend krediet door de bank opgezegd en sindsdien resteert een schuld van € 15.542,-. In navolging van de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid over de rente op doorlopend krediet van 5 februari 2020 met nummer 2019-005B heeft de bank de consument een rentecompensatie uitgekeerd. De consument heeft zich beklaagt over de werkwijze van de bank en gesteld dat de bank veel eerder dan in 2019 een voorstel had moeten doen voor het verlagen van de maandlasten en vordert een hogere rentecompensatie. De commissie is niet gebleken dat de compensatievergoeding te laag is en ook kan niet worden aangenomen dat de bank gehouden was eerder dan in 2019 tot een coulanceregeling over te gaan. De vordering is afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument van 5 en 22 oktober 2020; 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 In 2008 heeft de consument met een rechtsvoorganger van de bank een overeenkomst van doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 15.000,-. Daarbij is een variabele rentevergoeding overeengekomen met een rente op jaarbasis van 9,4%. Vanaf oktober 2009 ontstonden er betalingsachterstanden. In navolging hiervan zijn diverse betalingsregelingen getroffen, de achterstanden bleven echter oplopen. In 2017 heeft de bank de consument aangeboden het krediet om te zetten in een persoonlijke lening tegen een tarief van 8,4%. Dit is door de consument afgewezen.

2.2 In oktober 2018 heeft de consument zich gemeld bij de bank vanwege betalingsonmacht. De bank heeft haar verzocht een inkomsten/lasten-formulier in te vullen om inzicht te krijgen in de financiële situatie van de consument op basis waarvan de bank beoordeelt of er een andere regeling getroffen kan worden. Dit formulier is niet door de consument ingevuld. Sinds 28 december 2018 heeft de consument geen betalingen meer gedaan.

2.3 In september 2019 heeft de bank het formulier opnieuw toegestuurd. De consument heeft het formulier ingevuld en teruggestuurd aan de hand waarvan de bank twee jaar uitstel van betaling en een rentestop heeft ingevoerd ten aanzien van de maandtermijnen voor het krediet. De bank heeft het krediet per 1 mei 2020 opgezegd. Er bleef een restschuld over van € 15.542,71.

2.4 Hieronder volgt een overzicht van het rentetarief dat door de bank in rekening is gebracht. De renteverhoging van 10 april 2018 is teruggedraaid waarbij een rentecorrectie heeft plaatsgevonden van € 87,95 op het uitstaande saldo.

Wijzigings datum	Contract Nummer	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
2-7-2008	[redacted]	9,0480%	0,7540%	9,4%
29-10-2008		10,4280%	0,8690%	10,9%
2-12-2008		9,9720%	0,8310%	10,4%
16-2-2009		9,5160%	0,7930%	9,9%
2-7-2009		8,5920%	0,7160%	8,9%
1-9-2011		8,7720%	0,7310%	9,1%
1-5-2014		9,0480%	0,7540%	9,4%
10-4-2018		9,4200%	0,7850%	9,8%
11-10-2019		0,0000%	0,0000%	0,0%

2.5 Op 1 mei 2020 heeft de bank in het kader van de compensatieregeling naar aanleiding van de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid over de variabele rente voor doorlopend krediet van 5 februari 2020.[1] met nummer 2019-005B een compensatie op het uitstaande bedrag in mindering gebracht van € 2.808,08. De bank had eerder al een rentecorrectie toegepast van € 87,95.

2.6 De consument heeft zich bij de bank beklaagd en gesteld dat de compensatievergoeding te laag is en dat de bank al veel eerder dan in 2019 een rentestop of een forse rente-vermindering had moeten instellen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. Zij betreurt het dat het voldoen van de maandtermijnen gedurende de looptijd van het krediet veelal niet is gelukt. De consument heeft medische en financiële tegenslagen gehad. Haar medische toestand en het verlies van arbeidsvermogen heeft een grote impact op haar leven gehad. Daarnaast heeft de consument de zorg voor haar moeder op zich genomen welke in maart 2019 is overleden. De oplopende achterstanden hebben haar veel stress bezorgd. Ze is voortdurend in contact gebleven met de bank om haar situatie kenbaar te maken en te komen tot een oplossing, bijvoorbeeld door het krediet om te zetten naar een lening waarop wel wordt afgelost en het verlagen van het rentetarief. Het aanbod van de bank voor een persoonlijke lening met een rente van 8,4% heeft de consument afgeslagen omdat ze de rente te hoog vond en tevens zou de looptijd worden verkort zodat de maandtermijn niet lager werd. Dit was geen oplossing voor het probleem. Hoewel de consument dankbaar is voor de inspanningen die de bank heeft verricht is zij van mening dat de bank meer had kunnen en moeten doen gelet op de persoonlijke situatie van de consument. Zo had de bank eerder de rentestop moeten instellen of een lager rentetarief moeten aanbieden.

2.8 De consument vordert dat de bank haar een hogere compensatievergoeding aanbiedt zodat de restschuld verder wordt verlaagd en zij hierdoor in staat wordt gesteld te gaan aflossen om op den duur de schuld in te lopen. De consument voert verder aan dat het openstaande saldo zoals dat was op 1 januari 2018 bevroren had moeten worden. Het openstaande bedrag liep echter op met € 1.100,64 aan rente tot aan het moment dat de rentestop werd ingevoerd. Zij vordert subsidiair dat de schuld met dit bedrag wordt verlaagd.

[1] Zie Commissie van Beroep Kifid, nummer 2019-005B, te vinden op www.kifid.nl

Het verweer

2.9 De bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De bank heeft steeds oog gehad voor de persoonlijke omstandigheden van de consument. De bank heeft door de jaren heen verschillende voorstellen gedaan en vanaf oktober 2019 een rentestop ingevoerd voor het openstaande krediet. Daarnaast heeft de bank naar aanleiding van de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met betrekking tot de variabele rente op doorlopend krediet in totaal een bedrag van € 2.896,02 op het uitstaande saldo in mindering gebracht als compensatie voor teveel betaalde rente (welk bedrag gemotiveerd is onderbouwd in het verweerschrift). De consument kan op grond van de overeenkomst en hetgeen zij verder heeft gesteld geen aanspraak maken op meer coulance dan de bank reeds heeft betracht en de compensatievergoeding die reeds is voldaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument heeft gedurende de looptijd van haar doorlopend krediet bij de bank in betalingsproblemen verkeert en er zijn betalingsachterstanden ontstaan. Hierover is vanaf 2009 veelvuldig contact geweest tussen partijen en zijn er meerdere betalingsregelingen overeengekomen. Het doorlopend krediet is beëindigd en er bleef in mei 2020 een schuld over van € 15.630,-. De Commissie van Beroep van Kifid heeft in haar uitspraken van 21 januari 2019 (nr. 2019-005 onder 5.9 en 5.10), 13 december 2019 (nr. 2019-005A onder 2.1 tot en met 2.3) en 5 februari 2020 (nr. 2019-005B onder 2.8) de maatstaf neergelegd voor de beoordeling van de vraag of de bank al dan niet een te hoge variabele rente bij de consument in rekening heeft gebracht voor doorlopend krediet. In navolging hiervan heeft de bank een compensatieregeling opgesteld. De bank heeft op grond van die compensatie-regeling aan de consument in totaal een bedrag van € 2.896,02 vergoed voor teveel betaalde rente op het doorlopend krediet. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank gelet op haar financiële en persoonlijke situatie gehouden was een meer coulante regeling te treffen in het verleden dan wel ertoe gehouden kan worden een aanvullende rentecompensatie te vergoeden. De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gelet op de verplichtingen die op haar rusten jegens de consument hiertoe gehouden kan worden.

Het oordeel van de commissie

3.2 Uit het dossier volgt dat de bank, in verband met de betalingsproblemen van de consument, in oktober 2019 twee jaar uitstel van betaling heeft verleend voor de maandtermijnen en daarbij een rentestop heeft toegepast. De consument heeft aangevoerd dat de bank deze regeling of een vergelijkbare regeling al veel eerder voor de consument had moeten toepassen.

De consument heeft daarbij haar persoonlijke situatie toegelicht. De commissie oordeelt als volgt.

3.3 De bank heeft in navolging van de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid zoals opgenomen in overweging 3.1 een rentecompensatie in mindering gebracht op de uitstaande schuld van de consument. De bank heeft dit bedrag toegelicht en de berekening inzichtelijk gemaakt. De consument heeft ten tijde van de schriftelijke procedure aangegeven de rentetarieven zoals weergegeven onder 2.4. te betwisten. De consument is in de gelegenheid gesteld deze stelling te onderbouwen. Zij heeft dit niet gedaan. De berekening van het compensatiebedrag is anders dan dat niet door de consument betwist. De commissie ziet geen aanleiding om te oordelen dat dit compensatiebedrag niet conform het daarvoor uiteengezette toetsingskader tot stand is gekomen.

3.4 Het uitgangspunt is dat de consument de uitstaande hoofdsommen alsmede de rente hierover dient te voldoen. De bank kan niet worden verplicht coulance te betrachten. Het aanbieden van een betalingsregeling, een kwijtschelding of een lagere rente is in beginsel een recht dat de bank toekomt en geen verplichting.

3.5 Uit het dossier volgt dat voor 2017 betalingsregelingen zijn afgesproken waaraan de consument veelal niet heeft voldaan. In oktober 2018 heeft de bank de consument een formulier toegestuurd waarop de consument haar inkomsten en lasten kenbaar kon maken op grond waarvan de bank de draagkracht beoordeelt. De consument heeft in september 2019 het formulier ingevuld teruggestuurd waarna de bank uitstel van betaling heeft verleend en een rentestop heeft toegepast. De commissie heeft begrip voor de persoonlijke situatie van de consument en zij kan zich voorstellen dat het aanbod dat de bank heeft gedaan in 2017 voor een persoonlijke lening waarvoor een lager rentetarief werd aangeboden waarbij de looptijd werd verkort zodat de maandlasten per saldo gelijk bleven, de consument geen oplossing bood. Het oordeel dat de commissie geeft is echter een juridisch oordeel. Op grond hiervan kan niet worden aangenomen dat de bank tot meer gehouden kan worden. De vordering zal daarom worden afgewezen. De commissie merkt daarbij op dat mensen met problematische schulden schuldhulpverlening kunnen aanvragen. Daarnaast is er de mogelijkheid van een wettelijke regeling.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.