Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0460

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	3 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opzegging doorlopend krediet. De commissie is van oordeel dat de bank de doorlopende kredietovereenkomst met de consument mocht opzeggen en dat zij de opnamefaciliteit daarvan mocht blokkeren. Het betreft een algemeen besluit van de bank om dit product aan al haar klanten niet meer aan te bieden. De opzegging kan ook in het individuele geval van de consument ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar worden beschouwd. De bank is niet gehouden om het rentepercentage te verlagen. 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; 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 op 10 juni 1995 een doorlopend kredietovereenkomst (hierna: het doorlopend krediet) gesloten bij de bank. Partijen zijn geen einddatum overeengekomen.

2.2 In juni 2023 heeft de bank besloten om te stoppen met het doorlopend krediet als product.

Dit betekent dat het doorlopend krediet niet meer wordt aangeboden aan nieuwe klanten en dat de bestaande contracten zullen worden afgebouwd.
De bank heeft dit begin juli per e-mail (met een brief (PDF) aan de klant in de bijlage) aan de bestaande klanten gecommuniceerd. Het gevolg van de opzegging door de bank is dat de opnamefaciliteit van het doorlopend krediet is geblokkeerd en dat de klant het maandelijks overeengekomen aflossingsbedrag blijft voldoen tot dat het openstaand saldo volledig is afgelost. Het doorlopend krediet wordt pas beëindigd als het geleende bedrag[1] volledig is ingelost. De bank heeft de opnamefaciliteit per 7 augustus 2023 geblokkeerd. Het product heeft daardoor het karakter van een aflopend krediet waarop maandelijks wordt afgelost.

2.3 De consument heeft meermaals bezwaar aangetekend tegen de opzegging en de consequenties hiervan. De bank heeft de bezwaren van de consument telkens afgewezen.

2.4 Op 1 november 2023 hebben partijen met elkaar gesproken over een oplossing van de klacht. Zo heeft de bank de consument voorgesteld om het doorlopend krediet om te zetten naar een persoonlijke lening waarop een lager rentepercentage van toepassing is. De consument heeft het voorstel van de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de beëindiging van het doorlopend krediet. Volgens de consument heeft de bank zonder voorafgaand bericht de opnamefaciliteit van het doorlopend krediet geblokkeerd. De consument kwam erachter dat de opnamefaciliteit was geblokkeerd doordat hij een opname wilde doen en dit niet mogelijk was. Door het blokkeren van de opnamefaciliteit heeft het doorlopend krediet het karakter gekregen van een persoonlijke lening.

2.6 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank gehouden is het doorlopend krediet voort te zetten. Partijen hebben immers een overeenkomst gesloten voor een doorlopend krediet waar beide partijen zich aan dienen te houden.

2.7 De consument heeft als oplossing van zijn klacht twee mogelijkheden aangedragen. Bij de eerste oplossing wordt het doorlopend krediet pas over vijf jaar in een persoonlijke lening omgezet tegen het rentepercentage dat op persoonlijke leningen van toepassing is. Bij de tweede oplossing wordt het doorlopend krediet direct omgezet in een persoonlijke lening zonder opname faciliteit, maar dan wordt de limiet € 2.500,- in plaats van € 5.000,- zoals nu bij het doorlopend krediet het geval is.

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.

[1] In dit geval ruim €4.000,-.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank het doorlopend krediet met de consument mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat dat het geval is. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

Het beoordelingskader

3.2 Partijen zijn met elkaar een zogeheten duurovereenkomst aangegaan. Aangezien partijen geen einddatum zijn overeengekomen is sprake van een duurovereenkomst van onbepaalde tijd.

3.3 Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad[2] zijn duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd in beginsel opzegbaar. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de overeenkomst en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW). De Hoge Raad heeft overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals (i) het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, (ii) het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of (iii) het betalen van een (schade)-vergoeding.[3]

De inhoudelijke beoordeling van de klacht

De consument is geïnformeerd over de beëindiging van het doorlopend krediet

3.4 Bij het indienen van de klacht heeft de consument gesteld dat de bank hem niet heeft geïnformeerd over de opzegging. De bank heeft dit gemotiveerd betwist en gesteld dat er begin juli 2023 een e-mail naar het geverifieerde e-mailadres van de consument is verzonden waarin per brief (PDF) werd aangekondigd dat de bank stopt met het aanbieden van het doorlopend krediet en dat bestaande kredieten zullen worden afgebouwd. De consument heeft niet betwist dat de bank deze e-mail heeft verstuurd zodat de commissie ervanuit gaat dat de consument deze e-mail heeft ontvangen.

Er is niet gehandeld in strijd met redelijkheid en billijkheid

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.

---

[2] Hoge Raad 28 oktober 2018, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854 r.o. 3.5.1. (Gemeente De Ronde Venen/SNU en Stedin).
[3] 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.

Zoals de bank heeft toegelicht, betreft het een algemeen besluit van de bank om doorlopend kredietovereenkomsten niet meer aan haar klanten aan te bieden. Het betreft een algemeen besluit dat geldt voor al haar klanten. Van een onredelijk of onacceptabel standpunt van de bank is geen sprake. Naar het oordeel van de commissie ligt er dus een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze ten grondslag aan de opzegging. Niet blijkt, en dat is door de consument ook niet gesteld, dat hij door het stopzetten van de opnamefaciliteit onevenredig in zijn belangen is geschaad.

3.6 Daar komt bij dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) er al sinds 2019 bij kredietverstrekkers op aandringt om doorlopende kredieten om te zetten naar kredieten met een aflossingscomponent. Ook de voormalig minister van Financiën heeft in een brief aan de Tweede Kamer op het belang hiervan gewezen. Een aflossingsvrij doorlopend krediet voldoet niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd. De Geschillencommissie volgt deze redenering.[4]

De bank hanteert geen opzegtermijn

3.7 De commissie hoeft derhalve niet te beoordelen of de bank een redelijke opzegtermijn heeft gehanteerd. Hoewel de bank heeft aangekondigd dat zij heeft besloten te stoppen met het aanbieden van het product 'doorlopend krediet', leidt haar besluit niet tot beëindiging van de huidige overeenkomst. De bank heeft toegelicht dat het doorlopend krediet blijft doorlopen tot dat de consument het openstaande bedrag door middel van de overeengekomen maandelijkse aflossingen heeft afbetaald. Pas als het openstaande bedrag volledig is afgelost, wordt het doorlopend krediet beëindigd. Op deze manier wordt de bestaande portefeuille gefaseerd afgebouwd.

Er is geen sprake van schade

3.8 De consument heeft niet gesteld en er is ook niet gebleken dat hij door het besluit van de bank om te stoppen met het aanbieden van het doorlopend krediet schade lijdt.

De bank hoeft het rentepercentage niet te verlagen

3.9 De consument heeft verder gesteld dat de bank de rente voor het doorlopend krediet dient aan te passen naar de tarieven die gelden voor persoonlijke leningen omdat de blokkade van de opnameruimte ertoe heeft geleid dat het krediet meer weg heeft van een persoonlijke lening, waarvoor lagere tarieven gelden. De commissie oordeelt dat de bank hier niet toe gehouden is. Het enkele feit dat het krediet van de consument door de blokkade van de opnameruimte gelijkenis vertoont met een persoonlijke lening, maakt nog niet dat dan ook sprake is van een persoonlijke lening en dat de consument aanspraak kan maken op het rentepercentage dat bij dat product hoort.

---

[4] Zie GC Kifid 2019-561 en het daarbij behorend nieuwsbericht op de website van Kifid https://www.kifid.nl/kifid-bank-mag-aflossingsvrij-doorlopend-krediet-beeindigen/.

3.10 De bank heeft overigens als oplossing van de klacht voorgesteld het doorlopend krediet om te zetten naar een persoonlijke lening en komt zo dus tegemoet aan de consument maar dit aanbod heeft de consument afgewezen.

Conclusie

3.11 De bank mocht het doorlopend krediet opzeggen en de opnamefaciliteit daarvan blokkeren. Zij is niet gehouden om de rente voor het doorlopend krediet aan te passen naar het tarief dat op een persoonlijke lening van toepassing is. De vordering van de consument wordt 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 oktober 2023, 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

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl