Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0480
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juni 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder te noemen de consumenten
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consumenten (echtpaar) hebben sinds mei 2009 een doorlopend krediet bij de bank. De vrouw verkeert al geruime tijd in slechte gezondheid. De man verzoekt de bank sinds maart 2020 om een afkoopregeling voor het nog openstaande krediet te treffen omdat zij betalingsmoeilijkheden ervaren. De bank is hen daarin onvoldoende tegemoetgekomen volgens de consumenten en zij hebben zich bij de bank beklaagd over onder meer de totstandkoming van de kredietovereenkomst. Tijdens de procedure bij Kifid is de bank overgegaan tot uitbetaling van een vergoeding voor overkreditering aan de consumenten. De consumenten hebben aangevoerd dat deze vergoeding niet toereikend is en vorderen een hogere vergoeding. De commissie volgt de stellingen van de consumenten in zo verre dat zij oordeelt dat hen een aanvullende vergoeding toekomt voor overkreditering. De vordering is (gedeeltelijk) toegewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van partijen tijdens de eerste bemiddelfase; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de correspondentie van partijen over de bemiddelfase na de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 februari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 Consument I heeft tijdens de hoorzitting namens hen beiden verklaard te kiezen voor een niet-bindende uitspraak.

Daarbij is door de vertegenwoordigers van de bank tijdens de zitting toegezegd dat de bank zich ten aanzien van dit geschil in het geval van een uitspraak ten voordele van de consumenten, aan de uitspraak zal houden ongeacht dat het een niet-bindende uitspraak betreft.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In mei 2009 is met tussenkomst van een bemiddelaar een krediet met een kredietlimiet van € 80.569,- bij de bank afgesloten op naam van consument I en consument II. Het betreft een doorlopend krediet met een effectief variabel rentetarief van 8,9% op jaarbasis. De in rekening gebrachte rente heeft zich als volgt ontwikkeld.

Wijzigings datum	Contract Nummer	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
13-5-2009	[redacted]	8,592%	0,716%	8,939%
12-5-2011	[redacted]	8,964%	0,747%	9,342%
10-4-2018	[redacted]	9,338%	0,778%	9,746%
1-5-2020	[redacted]	6,163%	0,514%	6,340%

2.2 Consument I heeft zich in 2020 bij de bank gemeld en aangegeven dat de consumenten moeilijkheden ervaren met het voldoen van de maandtermijnen voor het krediet.

2.3 Op 17 juli 2020 is tussen partijen een vaststellingsovereenkomst gesloten waarbij de consumenten een compensatie van € 16.140,65 hebben ontvangen voor teveel betaalde rente op het doorlopend krediet in navolging van de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid met nummer 2019-005B.[1]

2.4 In 2021 hebben de consumenten de bank een ingevuld inkomsten- en uitgaven-formulier gestuurd en gevraagd om (gedeeltelijke) kwijtschelding van de openstaande schuld. De bank is daarmee niet akkoord gegaan waarna de consumenten zich bij de bank hebben beklaagd. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

[1] CvB Kifid 2019-005B, te vinden op www.kifid.nl.

2.5 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank een bedrag van € 6.587,45 in mindering gebracht op het uitstaande kredietsaldo van de consumenten als vergoeding voor overkreditering. Daarna stond er nog een bedrag open van € 15.650,-.

2.6 De bank heeft aangevoerd dat op grond van haar berekeningen de consumenten bij het aangaan van het krediet in 2009 voor een bedrag van € 18.811,- zijn overgekrediteerd, hetgeen volgens de bank leidt tot een schadebedrag van € 6.587,45. De bank heeft ondanks een verzoek hiertoe geen inzicht gegeven in de wijze waarop zij dit berekend heeft.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten hebben, kort en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat consument II destijds door haar inmiddels failliete ex-werkgever is benaderd om te helpen met een financiering omdat het slecht ging met het bedrijf van de ex-werkgever. Zij heeft daartoe het krediet afgesloten bij de bank waarbij ze de handtekening van consument I heeft vervalst. De consumenten hebben geen profijt gehad van het krediet want het is ten goede gekomen van de ex-werkgever van consument II.

2.8 Hun gezamenlijke inkomen was destijds iets meer dan € 3.000,- netto per maand. Gelet op het bedrag van het gezamenlijke inkomen en de vervalste handtekening had de bank het krediet van € 80.569,- nimmer mogen verstrekken. Bij de bank had minstens een signaal af moeten gaan nadat de kredietsom naar de rekening alleen op naam van consument II werd overgemaakt. De bank heeft nagelaten zich ervan te vergewissen dat consument I heeft ingestemd met de kredietovereenkomst en de bank heeft zich schuldig gemaakt aan overkreditering.

2.9 Consument II is sinds 2013 in slechte gezondheid en consument I, haar echtgenoot, is haar mantelzorger. Vanwege Covid-19 is het bedrijf van consument I in zwaar weer geraakt en zitten de consumenten in een financieel benarde situatie. Consument I is vanaf 2020 bezig met het treffen van een regeling met de bank. Hij heeft daartoe voorstellen gedaan aan de bank voor een afkoop- dan wel kwijtscheldingsregeling. De bank is hiermee niet akkoord gegaan.

2.10 De consumenten vorderen dat de bank wordt gehouden een hogere vergoeding voor de overkreditering te betalen dan wel dat de bank de nog openstaande kredietschuld (gedeeltelijk) kwijtscheldt.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Zij heeft daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.12 Er is niet in te zien waarom de bank had moeten twijfelen aan de echtheid van de handtekening van consument I op de kredietovereenkomst uit 2009. Consument I heeft zich bovendien steeds gedragen als ware hij gebonden aan het krediet. Vanaf 2010 was hij bekend met het krediet en heeft hij het betalen van de maandtermijnen op zich genomen. De klacht over de valse handtekening is bovendien verjaard. Zo is consument I in ieder geval vanaf 18 juni 2010 bekend met het krediet waarover hij nu klaagt. Daarnaast zou het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn wanneer consument II met succes een vordering zou kunnen baseren op de beweerdelijk door haarzelf vervalste handtekening van haar echtgenoot.

2.13 De bank heeft een berekening gemaakt waaruit volgt dat sprake is geweest van overkreditering bij het verstrekken van het krediet aan de consumenten. Het bedrag waarvoor de consumenten zijn overgekrediteerd is € 18.811,-. De bank heeft de schade die de consumenten hierdoor hebben geleden berekend op € 6.587,45. Zij heeft dit bedrag in mindering gebracht op de openstaande schuld.

2.14 Voor zover de consumenten klagen over de weigering van de bank om in te stemmen met een afkoopvoorstel is de klacht volgens de bank niet behandelbaar op grond van artikel 2.1 onder i van het reglement. Daarbij is door de consumenten niet toegelicht op welke gronden de bank gehouden zou zijn in te stemmen met een dergelijk voorstel.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consumenten hebben meerdere verwijten gemaakt aan het adres van de bank. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het verstrekken van het krediet door de bank op basis van een vervalste handtekening, heeft de bank zich beroepen op verjaring. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de afwijzing van de bank om een afkoopregeling te treffen heeft de bank zich beroepen op niet-behandelbaarheid. De commissie zal eerst op deze verweren ingaan alvorens zij toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Beroep op verjaring

3.2 Naar het oordeel van de commissie slaagt het verjaringsverweer van de bank ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de vervalste handtekening. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) door verloop van vijf jaar na de dag, volgende op die waarop de benadeelde (de consument in dit geval) bekend werd met de schade en de aansprakelijke persoon. Tussen partijen staat vast dat consument I in ieder geval in juni 2010 bekend was met het krediet dat mede op zijn naam is afgesloten door consument II, zijn echtgenote.

Hij raakte hiermee bekend nadat een incassobureau telefonisch contact opnam omdat er betalingsachterstanden waren ontstaan. Consument I heeft zich vervolgens tot een advocaat gewend welke de bank op 18 juni 2010 heeft aangeschreven. De brief van de advocaat aan de bank maakt onderdeel uit van het dossier. Consument I heeft toegelicht dat hij sindsdien de financiële last voor het krediet van zijn echtgenote heeft overgenomen. De consumenten hebben zich vervolgens in 2020 weer over het krediet beklaagd bij de bank. Dit klachtonderdeel is, ook indien sprake zou zijn van een stuitingshandeling (de brief van de advocaat aan de bank), verjaard mede gelet op artikel 3:319 lid 1 BW en kan daarom niet worden toegewezen.

Beroep op niet-behandelbaarheid

3.3 Ten aanzien van het beroep van de bank op niet-behandelbaarheid van het klachtonderdeel dat ziet op de weigering van de bank om akkoord te gaan met een afkoopregeling, oordeelt de commissie als volgt.

Artikel 2 onder i van het reglement luidt:

'de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet;'

De commissie wijst dit beroep van de bank af. De klacht van de consumenten over de weigering van de bank is gebaseerd op de tussen partijen bestaande overeenkomst van krediet. De commissie begrijpt de klacht van de consumenten zo dat zij menen dat de bank handelt in strijd met de wet door niet op hun voorstel in te gaan. Het gaat om een bestaande rechtsverhouding zodat de commissie dit klachtonderdeel wel kan behandelen.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank het voorstel van de consumenten voor een afkoopregeling mocht weigeren dan wel of zij gehouden kan worden een aanvullende schadevergoeding te betalen voor overkreditering.

Mocht de bank het voorstel van de consumenten weigeren?

3.5 Het voorstel van de consumenten voor een afkoopregeling is door de bank afgewezen. De bank heeft dit verzoek beoordeeld aan de hand van het door de consumenten ingevulde inkomsten- en uitgavenformulier wat heeft geresulteerd in het verlagen van de maandtermijn door de bank. Het gevolg daarvan is dat de looptijd langer is geworden. De consumenten vinden dit geen adequate oplossing en verzetten zich tegen de langere looptijd.

3.6 De commissie oordeelt dat de bank niet kan worden verplicht om het voorstel van de consumenten te aanvaarden. Om hen tegemoet te komen heeft de bank het maandbedrag verlaagd, dat brengt wel een langere looptijd met zich mee. De bank kan echter niet tot meer gehouden worden. Het staat een schuldeiser in beginsel vrij om een door de schuldenaar aangeboden voorstel te weigeren. Dit kan uitzondering lijden indien deze bevoegdheid wordt misbruikt (artikel 3:13 BW) en de schuldeiser aldus naar redelijkheid aanvaarding van het aanbod niet had kunnen weigeren. Voor de toetsing hiervan is echter terughoudendheid geboden; slechts onder zeer bijzondere omstandigheden kan plaats zijn voor een verplichting tot medewerking aan een voorstel. In het onderhavige geval is niet gebleken van dergelijke omstandigheden zodat deze vordering wordt afgewezen.

Is de bank gehouden een aanvullende schadevergoeding te betalen voor de overkreditering?

3.7 Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument wordt verstrekt, terwijl die consument de lasten daarvoor niet kan dragen op basis van zijn financiële situatie. Sinds 1 januari 2006 geldt voor kredietverstrekkers de zorgplicht om te waken voor overkreditering. Deze zorgplicht is opgenomen in artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft) en verplicht de kredietverstrekker om, voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst met een consument, inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie om overkreditering te voorkomen. Dit komt voort uit de opvatting dat de kredietverstrekker ter zake kundiger is dan een krediet vragende consument. Dit maakt dat de kredietverstrekker beter in staat is de gevolgen van de kredietverstrekking te overzien, te weergeven en te beoordelen of een consument in staat zal zijn de lasten van de kredietverstrekking te (blijven) dragen.[2]

[2] Zie Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 (overweging 4.2.6), te vinden op www.rechtspraak.nl.

De zorgplicht van de kredietverstrekker wordt daarnaast ingevuld door zelfregulerende normen (gedragscodes).

3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is geweest van overkreditering. Tussen partijen is wel in geschil welke schade de consumenten hierdoor hebben geleden. Bij overkreditering komt de rente die is betaald voor de teveel verstrekte som als schade voor vergoeding in aanmerking.[3] De consumenten hebben aangevoerd dat de schadevergoeding die de bank hen heeft betaald ad € 6.587,45 niet toereikend is. Het is onduidelijk van welke gegevens de bank is uitgegaan om de schade als gevolg van overkreditering te berekenen. De bank heeft desgevraagd de berekening niet overgelegd hoewel dit op haar weg lag. De consumenten hebben desgevraagd evenmin een berekening overgelegd om hun standpunt toe te lichten.

3.9 De commissie zal daarom in dit geval ter beslechting van het geschil overgaan tot het schatten van de schade (artikel 6:97 BW).

De commissie gaat daarbij uit van overkreditering voor het bedrag van € 18.811,-. Gelet op het in rekening gebrachte nominale maandrentetarief zoals opgenomen in overweging 2.1, hebben de consumenten over de looptijd van het krediet ongeveer € 20.751,- aan rente betaald over het bedrag van € 18.811,-.

Bedrag van de overkreditering: EUR 18.811			
van	tot	nominale maandrente %	rente betaald EUR (afgerond)
13-5-2009	12-5-2011	0,716	3.232
12-5-2011	10-4-2018	0,747	11.663
10-4-2018	1-5-2020	0,778	3.439
1-5-2020	1-6-2022	0,514	2.417
		Totaal	20.751

De commissie neemt mee dat de consumenten eerder een compensatie ten bedrage van € 16.140,65 hebben ontvangen voor teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet (zie overweging 2.3). De schadevergoeding bij overkreditering ziet op alle betaalde rente (en eventuele kosten) voor het overgekrediteerde bedrag.

[3] Zie onder meer GC Kifid 2018-141, overweging 4.10, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie neemt ten behoeve van het schatten van de schade aan dat 23% van het compensatiebedrag van € 16.140,65 betrekking heeft op het bedrag van de overkreditering (omdat het bedrag waarvoor de consumenten zijn overgekrediteerd, afgerond, 23% is van het totaal opgenomen krediet ten bedrage van € 80.569,-). 23% van € 16.140,65 is € 3.712,35.

3.10 Aldus gaat de commissie ervan uit dat door de consumenten over de looptijd van het krediet voor het bedrag van de overkreditering € 20.751,- aan rente is betaald. Daarvan is € 3.712,35 al gecompenseerd middels de vaststellingsovereenkomst van juli 2020. Verder heeft de bank tijdens de klachtenprocedure een bedrag van € 6.587,45 gecompenseerd voor overkreditering, zodat een bedrag van € 10.451,20 overblijft welk bedrag nog vergoed moet worden aan de consumenten.

3.11 De commissie oordeelt dat de consumenten recht hebben op een aanvullende schadevergoeding van € 10.451,20, welk bedrag eerst in mindering mag worden gebracht op het uitstaande saldo. Mocht er na deze verrekening een bedrag overblijven zal de bank dat storten op het door de consumenten door te geven bankrekeningnummer.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering voor een aanvullende schadevergoeding voor overkreditering toe en beslist dat de bank binnen vier weken na ontvangst van deze uitspraak een bedrag van € 10.451,20 aan de consumenten vergoedt, zoals opgenomen in de overwegingen 3.10 en 3.11.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze 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.