Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-066
(door prof. mr. Hendrikse, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 december 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank Zuid-Salland U.A., gevestigd te Deventer, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 februari 2016
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consument is met haar inmiddels overleden echtgenoot een flexibel krediet aangegaan. Na het overlijden van de echtgenoot zijn de bank en Consument in gesprek gegaan over het beëindigen of voortzetten van het krediet. Nadat Consument heeft aangegeven het krediet te willen behouden, heeft de bank het krediet bevroren. De Bank heeft een nieuwe geldlening aan Consument aangeboden. Consument klaagt over het moment van het bevriezen van het krediet en de aard en hoogte van de door de Bank aangeboden geldlening. De Commissie overweegt dat de door partijen omschreven gang van zaken niet getuigt van onzorgvuldig handelen aan de zijde van de Bank en acht de klacht ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 september 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

Partijen zijn na de zitting met elkaar in overleg getreden om een minnelijke regeling te beproeven. Consument heeft in november 2015 aan de Commissie verzocht in deze klachtprocedure een uitspraak te doen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft op 18 mei 2005 een offerte aan Consument en haar inmiddels overleden echtgenoot (hierna: de echtgenoot) voor een Keuze Plus Hypotheek met een limiet van € 65.000,- uitgebracht (hierna: de geldlening). Consument en de echtgenoot hebben deze offerte voor akkoord ondertekend.

2.2 Op de geldlening zijn de algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2003 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De algemene voorwaarden luiden onder meer:

> *"`**15. Onmiddellijke opeisbaarheid***
> *In elk van de hierna vermelde gevallen kan de bank het door u verschuldigde onmiddellijk opeisen. Daarbij is geen opzegging, ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Deze gevallen zijn:*
> *(…)*
> *c. u of de zekerheidgever:*
> *- overlijdt;*
> *(…)*
> ***24. Keuze Plus Hypotheek***
> *De bank kan uw bevoegdheid om op basis van de akte gelden op te nemen opschorten of beëindigen:*
> *(....)*
> - *Als de geldlening opeisbaar is op grond van hetgeen in artikel 14 en 15 is bepaald."*

2.3 De echtgenoot is op 15 juni 2011 overleden.

2.4 Consument heeft de geldlening in september 2012 aangezuiverd tot een bedrag van € 9,83.

2.5 De Bank heeft de geldlening in maart 2014 ingeperkt tot het bedrag van € 9,83.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het herstellen van de geldlening dan wel tot betaling van de door haar geleden schade. Deze schade bestaat uit het bedrag dat Consument had kunnen besparen door het (gebruikmakend van de fiscale regels in 2014) afkopen van de stamrechtvennootschap en wordt door Consument vooralsnog jaarlijks begroot op € 12.771,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de geldlening na het overlijden van de echtgenoot - zonder opgaaf van reden, zonder mededeling en zonder overleg - bevroren. Het is nooit de bedoeling van Consument geweest de geldlening te beëindigen. Consument heeft de geldlening willen gebruiken om gelden op te nemen voor het afkopen van de stamrechtsvennootschap op een fiscaal gunstige manier. Van deze fiscale regeling kon alleen in 2014 gebruik worden gemaakt. De Bank werkt Consument tegen bij het zoeken naar een passende financiering. De door de Bank aangeboden opeetconstructie voldoet niet aan de wensen van Consument, omdat de woning dan - tegen de wens van Consument - uiteindelijk zal moeten worden verkocht.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Na het overlijden van de echtgenoot is de limiet van de geldlening, conform de algemene voorwaarden, ingeperkt naar het opgenomen bedrag van € 9,83. Consument kon daardoor geen opnames meer doen. Voor het herstellen van de geldlening met een limiet van € 65.000,- is beoordeeld of het krediet op basis van het inkomen van Consument kan worden verstrekt. Het inkomen van Consument bleek niet toereikend. De Bank heeft Consument een financieringsconstructie aangeboden, het RaboOverwaardePlan, met een - op basis van de overwaarde van de woning gebaseerde - limiet van € 55.000,-. Op grond van deze financiering krijgt Consument gedurende een bepaalde periode extra bestedingsruimte door de overwaarde van haar woning “op te eten”.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument betreft het handelen van de Bank na het overlijden van de echtgenoot op 15 juni 2011. Zij klaagt over het moment van het blokkeren van de geldlening en de aard en hoogte van de vervolgens aangeboden financiering.

4.2 De Commissie overweegt over het moment van het blokkeren van de geldlening door de Bank als volgt. Vast staat dat de Bank - op grond van artikel 15 sub c en 24 van de voorwaarden - na het overlijden van de echtgenoot gerechtigd was het onder de geldlening verschuldigde bij Consument op te eisen en gerechtigd was de bevoegdheid van Consument om gelden op te nemen op te schorten en te beëindigen. In het onderhavige geval is niet in geschil dat Consument en de Bank vanaf kort na het overlijden van de echtgenoot tot medio 2014 in gesprek zijn geweest over de geldlening. Daarbij zijn zowel het (gedeeltelijk) aflossen en opheffen van de geldlening als het laten doorlopen van de geldlening op naam van Consument na beoordeling van haar financiële situatie ter sprake gekomen. Op het moment dat Consument de Bank verzocht de geldlening met een limiet van € 65.000,- op haar naam te zetten, heeft de Bank de geldlening ingeperkt tot het opgenomen bedrag van € 9,83. Zij heeft tevens Consument verzocht de benodigde (financiële) gegevens aan te leveren om het verzochte krediet te kunnen beoordelen.

4.3 Consument stelt dat zij verrast was over het intrekken van de geldlening medio 2014. De onder 4.2 geschetste gang van zaken komt de Commissie echter niet onredelijk voor. De Bank heeft Consument vanaf medio 2011 tot medio 2014 de mogelijkheid gegeven om of de geldlening op haar naam voort te zetten of te beëindigen. Zij is totdat Consument hierover uitsluitsel heeft gegeven niet overgegaan tot opeising, opschorting of beëindiging van de geldlening, terwijl zij hiertoe op grond van de onder 2.2 genoemde voorwaarden wel bevoegd was. Dat de Bank niet direct na het overlijden hiertoe is overgegaan maar op een beslissing van Consument heeft gewacht ziet de Commissie als een blijk van goede wil en kan de Bank niet worden tegengeworpen.

4.4 Consument noemt verder dat zij nooit tot aanzuivering tot een bedrag van € 9,83 was overgegaan indien zij had geweten dat de Bank op een later moment tot blokkering van de geldlening was overgegaan. Het lag, gelet op het onder 4.2 geschetste contact tussen partijen in de periode van medio 2011 tot medio 2014, op de weg van Consument bij twijfel of onduidelijkheid over de gevolgen van het inlossen van de geldlening contact te zoeken met de Bank. Door dit niet te doen heeft Consument het risico genomen dat de geldlening na de inlossing zou kunnen worden geblokkeerd. Het kan op grond van het voorgaande niet aan de Bank worden tegengeworpen dat Consument de geldlening heeft ingelost tot € 9,83 en de geldlening vervolgens is geblokkeerd.

4.5 Consument heeft de Bank medio 2014 verzocht de geldlening met een limiet van € 65.000,- op haar naam te zetten. De Bank heeft deze aanvraag beoordeeld aan de hand van de door Consument aangeleverde financiële gegevens en Consument op basis van die beoordeling een RaboOverwaardeplan met een limiet van € 55.000,-. aangeboden. De Commissie overweegt dat de Bank deze kredietaanvraag terecht als een nieuw financieringsverzoek heeft behandeld. De geldlening was immers eerder conform de onder 2.2 genoemde voorwaarden beperkt tot een bedrag van € 9,83. De Bank heeft het verzoek van Consument om haar een bedrag van € 65.000,- onder een KeuzePlusHypotheek te verstrekken afgewezen omdat het inkomen van Consument ontoereikend was. Zij heeft de inkomen- en lastentoets uitgevoerd aan de hand van de op de toepasselijke normen voor kredietverstrekking en deze toets vervolgens aan Consument (in ieder geval) toegelicht in haar brieven van 28 augustus 2014, 30 oktober 2014 en 26 november 2014. De Bank heeft Consument wel een ander product aangeboden: het RaboOverwaardeplan. Dit product betreft een financieringsconstructie waarbij Consument een extra bestedingsruimte op basis van de overwaarde van de woning verkrijgt. Een voorwaarde van dit product is dat de woning verkocht moet worden als een nader te bepalen maximumbedrag te bereikt. De Commissie overweegt dat deze gang van zaken getuigt van een zorgvuldige en juiste behandeling van de kredietaanvraag van Consument. Het feit dat Consument de voorkeur heeft voor een ander financieel product en het feit dat Consument niet akkoord wenst te gaan met de voorwaarde over de verkoop van de woning maken deze beoordeling niet anders.

De Bank is gelet op het uitgangspunt van contractsvrijheid in beginsel niet gehouden Consument een bepaald product (een KeuzePlusHypotheek) of een product met aangepaste voorwaarden (een RaboOverwaardeplan zonder de verplichting om de woning te verkopen) aan te bieden. Hierop kan een uitzondering bestaan indien de weigering een bepaald financieel product aan te bieden in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument heeft dergelijke omstandigheden niet aangedragen.

4.6 De klacht van Consument is gelet op het voorgaande ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan