Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0221 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO Bank
Datum uitspraak	: 5 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Consument heeft in 1998 een overeenkomst met ABN AMRO Bank gesloten voor een krediet in rekening courant. Vanaf 2003 heeft consument geklaagd over de rente die daarover werd gerekend en de informatie die hij daarvan ontving. Daarna heeft hij in 2010 en 2013 opnieuw geklaagd. Tot slot heeft hij in 2020 een klacht ingediend, die nu aan de commissie is voorgelegd. De commissie is van oordeel dat consument zijn klachtplicht heeft geschonden, omdat hij de tekortkoming reeds in 2003 ontdekte, maar ABN AMRO Bank pas in 2020 in rechte heeft betrokken. Het beroep van ABN AMRO Bank op artikel 6:89 BW slaagt.

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 ABN AMRO Bank; 3) de reactie van de consument (de repliek) en 4) de laatste reactie van ABN AMRO Bank (de dupliek).

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 Consument heeft op 17 april 1998 een overeenkomst gesloten met ABN AMRO Bank voor een krediet in rekening courant ter grootte van ƒ 400.000,00. Voor deze kredietfaciliteit werd via de offerte een rente in rekening gebracht van in totaal 5,25%. Die rente bestond uit een basisrente van 3,75% (minimum) en een individuele opslag van 1,5%.

2.2 Op deze overeenkomst zijn de Algemene bepalingen voor kredietverlening van december 1995 van toepassing. Voor zover hier relevant werd daarin over de vaststelling van de debetrente het volgende bepaald:

"3.1 Vaststelling debetrente
ABN AMRO hanteert een basisrente voor de renteberekening over debetsaldi in Nederlandse guldens binnen de overeengekomen limiet van het krediet in rekening-courant. Tot nader bericht van ABN AMRO bestaat deze basisrente uit het promessedisconto van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) zoals dat te eniger tijd van kracht is, te verhogen met een eventuele tijdelijke toeslag. ABN AMRO hanteert voor de basisrente het in de Kredietovereenkomst vermelde minimum. De basisrente wordt vermeerderd met een in de Kredietovereenkomst vermelde individuele opslag. Zodra het promessedisconto door DNB, de toeslag debetrente door ABN AMRO danwel de wijze van samenstelling of vaststelling van de basisrente door ABN AMRO gewijzigd wordt, zal de debetrente overeenkomstig worden aangepast. De wijzigingen in de toeslag debetrente alsmede de eventuele toekomstige wijziging(en) in de wijze van samenstelling of vaststelling van de basisrente zal ABN AMRO in minstens drie veel gelezen landelijke dagbladen doen publiceren."

2.3 Per januari 1999 is de promessedisconto opgeheven en wordt de rente bepaald door het tarief van de Basisherfinancieringstransacties van de Europese Centrale Bank (de refi-rente) vermeerderd met een toeslag.

2.4 Consument heeft op 15 juni 2000 een verzoek aan ABN AMRO Bank gericht voor een nadere toelichting / specificatie van de renteberekening. Dit verzoek heeft hij op 17 april 2003 herhaald. Vervolgens heeft consument op 3 juni 2003 een aantal klachten ingediend bij de bank, waaraan hij ten aanzien van één van de klachten ten grondslag heeft gelegd dat hij te veel rente heeft betaald.

2.5 Vervolgens heeft consument in 2006 opnieuw een verzoek gedaan tot herberekening en terugbetaling van de rente over te gaan. Daarna heeft hij in 2010 opnieuw een klacht ingediend bij ABN AMRO Bank over te veel betaalde rente, waarin gevraagd is om een nader onderzoek en herberekening van de rente. Dat onderzoek en die herberekening hebben niet plaatsgevonden. Vervolgens heeft consument in 2013 opnieuw zijn bezwaren over de betaalde debetrente aan de bank voorgelegd en zich bovendien beklaagd over de slechte afhandeling van zijn klachten.

2.6 In 2020 heeft consument zich opnieuw beklaagd bij ABN AMRO Bank. Vervolgens heeft hij op 24 september 2020 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 Ten opzichte van de rente die in rekening gebracht had moeten worden, heeft consument een bedrag van € 120.000,00 te veel aan rente betaald. Ten onrechte stelt ABN AMRO Bank namelijk dat de minimumdebetrente 5,25% bedraagt. Uit het in overweging 2.2 geciteerde artikel uit de kredietvoorwaarden blijkt dat de debetrente daalt of stijgt wanneer het promesse disconto van DNB of de refi-rente daalt of stijgt. Hoewel die refi-rente behoorlijk is gedaald en sinds 2016 zelfs nihil is, is de debetrente niet gedaald beneden 5,25%.

Daarnaast heeft consument geklaagd over de informatie over de rentewijzingen. Hij heeft aangegeven dat de bank hem onderbouwing had moeten geven over de samenstelling van de rente.
Consument heeft de commissie verzocht om een juiste interpretatie vast te stellen van de kredietovereenkomst. Op basis van die juiste interpretatie van de overeenkomst moet ABN AMRO Bank ertoe veroordeeld worden een transparante en goed onderbouwde herberekening te doen van de debetrente over de periode april 1998 tot heden en de teveel betaalde rente. Daarboven moet de bank worden veroordeeld tot een schadevergoeding en wettelijke rente over de teveel betaalde rente. Tot slot moet ABN AMRO Bank ertoe veroordeeld worden om haar informatieplicht na te komen en een transparante en goed onderbouwde herberekening te doen van de debetrente over de periode april 1998 tot heden. Eventuele teveel betaalde rente als ook een schadevergoeding/wettelijke rente over de teveel betaalde rente, moet ABN AMRO Bank vergoeden.

Het verweer

2.8 ABN AMRO Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Als meest verstrekkende verweer heeft ABN AMRO Bank zich op het standpunt gesteld dat consument niet tijdig in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) heeft geklaagd.

Wat is het juridische kader voor een geslaagd beroep op de klachtplicht?

3.2 Volgens artikel 6:89 BW kan een schuldeiser (in het onderhavige geval consument) op een gebrek in een prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (in het onderhavige geval ABN AMRO Bank) heeft geklaagd. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval.

Daarbij is onder meer van belang of de schuldenaar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de schuldeiser heeft geklaagd. Verder dient in dit verband rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren zoals in artikel 6:89 BW vermeld – te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar 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].

3.3 De commissie merkt op dat consument het gestelde gebrek in de uitvoering van de overeenkomst reeds in 2003 heeft ontdekt. Vanaf dat moment is de klachttermijn gaan lopen. Dat consument heeft gesteld dat hij de klacht vervolgens op verschillende momenten opnieuw aan ABN AMRO Bank heeft voorgelegd, is naar het oordeel van de commissie niet relevant. Doorslaggevend voor het oordeel dat de consument zijn klachtplicht geschonden heeft, is dat de klachttermijn vanaf 2003 is gaan lopen. Er zijn geen omstandigheden gesteld of gebleken die verklaren waarom de consument zo lang heeft gewacht met het nemen van verdere juridische stappen. De conclusie is daarom dat de consument te laat heeft geklaagd.

3.4 Het beroep op artikel 6:89 BW van ABN AMRO Bank slaagt. De conclusie is dat de commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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.

[1] zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600