Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-087
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument en zijn ex-partner hebben samen een Flexibel Krediet afgesloten bij de bank. Na de beëindiging van de relatie heeft de rechter in het kader van de echtscheiding bepaald dat de consument verantwoordelijk is voor de lasten van het Flexibel Krediet. De ex-partner heeft jaren na de beëindiging van de relatie bedragen uit het Flexibel Krediet opgenomen. De consument heeft gesteld dat de bank dit niet had mogen toestaan en vordert een schadevergoeding dan wel kwijtschelding van de uitstaande hoofdsom. De commissie oordeelt dat de bank niet in strijd met de wet- en regelgeving dan wel de overeenkomst heeft gehandeld, omdat geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid ten aanzien van de ex-partner is verleend en het oordeel van de rechter geen derdenwerking heeft. Dit houdt in dat de ex-partner opnames uit het Flexibel Krediet mocht doen, maar ook dat de bank haar (ook) hoofdelijk aansprakelijk kan houden voor de terugbetaling van het Flexibel Krediet. Bovendien heeft de ex-partner de opgenomen gelden ook weer teruggestort, dus van schade is geen sprake. De commissie oordeelt daarom dat de vorderingen worden 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 hierbij om: 1) de klacht van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling zoals bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

2.1 Op 30 oktober 2004 heeft de consument gezamenlijk met zijn (inmiddels ex-)partner (hierna te noemen: de ex-partner) een zogenoemd Flexibel Krediet afgesloten bij de bank.

Op enig moment (rond 2009) hebben de consument en de ex-partner hun relatie beëindigd. De rechter heeft in het kader van de echtscheiding bepaald dat de consument de lasten van het Flexibel Krediet zou dragen. Vanwege de inkomenspositie van de consument was het niet mogelijk ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen ten aanzien van de ex-partner en het Flexibel Krediet op naam van alleen de consument voort te zetten.

2.2 In de periode tussen 26 november 2019 en 13 maart 2020 heeft de ex-partner een bedrag van totaal € 2.365,50 opgenomen uit het Flexibel Krediet. Op 31 augustus 2020 heeft zij – na een gerechtelijke procedure – dit bedrag teruggestort in het Flexibel Krediet.

2.3 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank, omdat de ex-partner nog steeds gebruik kan maken van het Flexibel Krediet, ondanks dat de relatie al 11 jaar geleden is beëindigd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

2.4 Op 13 januari 2021 bedroeg het openstaande saldo van het Flexibel Krediet € 17.586,90. De bank heeft op deze datum het Flexibel Krediet voor zowel de consument als de ex-partner geblokkeerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument heeft gesteld dat hij meermaals heeft geprobeerd het Flexibel Krediet te blokkeren, zodat de ex-partner er geen gebruik meer van kon maken. Desondanks had zij tot januari 2021 toegang tot het Flexibel Krediet en kon zij opnames doen. Zelf maakt de consument al jaren geen gebruik meer van het Flexibel Krediet. Daarnaast is de hij zeer ontevreden over de dienstverlening van de bank, niet alleen met betrekking tot het Flexibel Krediet en de fouten die de bank ten aanzien daarvan heeft gemaakt, maar ook omdat hij veel moeite heeft moeten doen om een adreswijziging door te geven. De consument heeft vele uren telefonisch besteed aan het regelen van zijn bankzaken en heeft zeker acht keer vanuit zijn woonplaats naar Den Haag moeten rijden om ter plaatse bij een bankkantoor zaken te regelen. De consument vordert een bedrag van € 2.365,50 van de bank, zijnde het bedrag dat de ex-partner heeft opgenomen, en kwijtschelding van de openstaande vordering van de bank op hem.

Het verweer van de bank

2.6 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 De commissie stelt voorop dat zij begrijpt dat de consument aangedaan is door de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid en dat een en ander hem veel tijd en frustratie heeft gekost. De commissie moet echter een juridisch oordeel geven en zal zich hiertoe dan ook beperken.

3.2 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank incorrect heeft gehandeld door de ex-partner, ondanks dat de relatie al was beëindigd, nog toegang te verlenen tot het Flexibel Krediet en of de bank de door de consument gevorderde schade moet vergoeden dan wel de resterende vordering uit het Flexibel Krediet moet kwijtschelden. Om deze vragen te beantwoorden, neemt de commissie het volgende in overweging.

Beoordeling

3.3 De commissie stelt vast dat het Flexibel Krediet door de consument en de ex-partner gezamenlijk is aangegaan. Tussen partijen staat niet ter discussie dat het Flexibel Krediet niet alleen op naam van de consument kon worden voortgezet en dat de bank geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid jegens de ex-partner heeft verleend. Dit houdt in dat zij beiden opnames konden verrichten uit het Flexibel Krediet, maar ook dat zij beiden jegens de bank hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het terugbetalen van het volledige kredietbedrag, dat op dit moment € 17.586,90 bedraagt. Dat de rechter in het kader van de echtscheiding heeft bepaald dat de consument verantwoordelijk is voor de lasten van het Flexibel Krediet, is een afspraak die tussen de consument en de ex-partner geldt. Deze regeling heeft geen zogenoemde 'derdenwerking' en is dus geen regeling waaraan de bank is gebonden. In andere woorden, de bank was niet op grond van de rechterlijke uitspraak verplicht de ex-partner toegang te ontzeggen tot het Flexibel Krediet. De bank heeft dus niet in strijd met een wettelijke bepaling, het oordeel van de rechter of haar zorgplicht gehandeld door toe te staan dat de ex-partner opnames uit het Flexibel Krediet kon doen: ze was daartoe gewoon gehouden op grond van de (nu) nog steeds bestaande overeenkomst tussen partijen. Daarbij komt dat de ex-partner het opgenomen bedrag van € 2.365,50 weer heeft teruggeboekt ten gunste van het Flexibel Krediet. Er is dus geen sprake van schade.

3.4 De consument heeft verder zijn onvrede geuit over de dienstverlening van de bank in het algemeen (zie ook 2.5 van deze uitspraak). Ten aanzien hiervan merkt de commissie op dat de bank heeft erkend dat de kwaliteit van de dienstverlening te wensen heeft overgelaten en dat de bank uit coulance een vergoeding van € 250,00 aan de consument heeft voldaan voor het geleden ongemak. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument, mede wegens gebrek aan bewijs daarvan, een hogere schade heeft geleden dan dit bedrag.

Conclusie

3.5 Op grond van de vorige overwegingen oordeelt de commissie dat de bank geen verwijt te maken valt en dat dus de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.