Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-110 d.d. 10 maart 2016
(prof mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. S. Riemens, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in het verleden een kredietovereenkomst voor een Flexibel Krediet gesloten met de Bank. Consument stelt dat de Bank eenzijdig de voorwaarden van het Flexibel Krediet heeft gewijzigd en dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat er te allen tijde automatisch werd afgelost op het krediet. De Commissie overweegt dat Consument op enig moment een nieuwe kredietovereenkomst voor een Flexibel Krediet heeft gesloten met de Bank, met daarin afwijkende voorwaarden, en dat er derhalve geen sprake is van een eenzijdige wijziging van de voorwaarden van het Flexibel Krediet. Ook heeft Consument er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat er na de wijziging automatisch werd afgelost op het Flexibel Krediet. De stelling van Consument dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem niet te informeren over en te waarschuwen voor de risico's verbonden aan de wijziging volgt de Commissie niet. Geconcludeerd wordt dat de Bank niet toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument en dat de vordering moet worden afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 12 juni 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in juli 2002 een kredietovereenkomst ('Flexibel Krediet') gesloten met de Bank met een kredietlimiet van € 25.000,-. In de kredietovereenkomst is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

"(…)
3 Kredietnemer is de Bank maandelijks, een bedrag (het maandbedrag) van 2% van het saldo met een minimum van EUR 90,00 aan rente en aflossing verschuldigd.
(…)"

3.2. Op 7 oktober 2004 heeft Consument een kredietovereenkomst ('Privelimiet Plus') (hierna: 'Privelimiet Plus') gesloten met de Bank met een kredietlimiet van € 4.500,-.
Op 2 december 2004 is de kredietlimiet van het Privelimiet Plus verhoogd naar € 12.500,-. Consument heeft ten behoeve van deze wijziging een nieuwe kredietovereenkomst ondertekend.

3.3. Op 17 juni 2005 heeft Consument een nieuwe kredietovereenkomst (wederom een 'Flexibel Krediet') (hierna: 'het Flexibel Krediet') gesloten met de Bank met een kredietlimiet van € 32.500,-. In de kredietovereenkomst is – voor zover relevant – het volgende vermeld;

"(…)
3. Kredietnemer is de Bank maandelijks een bedrag (het "Maandbedrag") verschuldigd dat minimaal gelijk is aan de over de afgelopen periode berekende debetrente.
(…)"

3.4. Op het Flexibel Krediet zijn de Productvoorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

"(…)
2. Het staat Kredietnemer vrij extra betalingen aan de Bank te doen door rechtstreekse betaling(en) op het op de kredietovereenkomst vermelde contractnummer.
(…)"

3.5. Consument ontving maandelijks overzichten van het Flexibel Krediet van de Bank. Tevens ontving Consument jaarlijks een jaaroverzicht van het Flexibel Krediet. Op deze overzichten was onder andere de hoogte van de lening zichtbaar.

3.6. Bij e-mailbericht van 24 september 2015 heeft de Bank Consument – voor zover relevant – het volgende bericht:

"(…)

Vanaf 27 september 2015 verlagen wij de rentetarieven van onze leningen. Dit geldt ook voor uw Flexibel Krediet met rekeningnummer [nr.1]. Uw nieuwe rente wordt 9,5%.

Sneller uw lening afbetaald
U betaalt minder rente, maar uw maandbedrag blijft hetzelfde. Dat betekent dat u meer aflost en daardoor sneller uw krediet heeft afbetaald.
(…)"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van de Bank geleden schade. Deze schade bestaat uit:
(i) het teveel betaalde bedrag aan rente, door Consument begroot op € 13.817,-;
(ii) de gemaakte kosten voor het voeren van deze procedure.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van het Flexibel Krediet, althans heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- De Bank heeft eenzijdig, zonder Consument daarvan in kennis te stellen en zonder zijn toestemming, de voorwaarden van het Flexibel Krediet gewijzigd.
- Op grond van de uitlatingen van de Bank mocht Consument er gerechtvaardigd op vertrouwen dat er automatisch werd afgelost op het Flexibel Krediet. Consument verwijst in dit kader tevens naar het e-mailbericht van de Bank van 24 september 2015 en de informatie op de website van de Bank aangaande de eigenschappen van een Flexibel Krediet.
- Indien Consument op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat er niet meer automatisch zou worden afgelost op het Flexibel Krediet, had hij het Flexibel Krediet beëindigd of onderhandeld over een andere financieringsvorm.
- De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door Consument niet te informeren over en te waarschuwen voor de risico's verbonden aan de wijziging van de voorwaarden van het Flexibel Krediet.

4.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft door ondertekening van de kredietovereenkomst van het Flexibel Krediet op 17 juni 2005 verklaard akkoord te gaan met de inhoud daarvan. Van een eenzijdige wijziging is dan ook geen sprake geweest.
- Consument wist, dan wel had moeten weten, dat hij na 15 juni 2005 niet meer afloste op het Flexibel Krediet. Dit blijkt niet alleen uit de kredietovereenkomst van het Flexibel Krediet, maar ook uit de jaaroverzichten die hij de afgelopen jaren heeft ontvangen. Bovendien ging Consument na de wijziging maandelijks minder betalen. Indien en voor zover Consument de gewijzigde situatie niet wenste, had het op zijn weg gelegen hieromtrent vragen te stellen of om een aanvang te maken met het aflossen van het Flexibel Krediet.

- De Bank kan niet meer achterhalen wat er in 2005, bij de wijziging van het Flexibel Krediet, besproken is. In zijn algemeenheid worden de kenmerken van een lening, waaronder de vraag of er wel of niet wordt afgelost, en de mogelijke risico's van een lening met de klant besproken bij het aangaan of wijzigen van een kredietovereenkomst. De bank heeft geen aanwijzingen dat dit in het geval van Consument niet is gebeurd. Daar komt bij dat een overeenkomst van geldlening een relatief eenvoudig product is dat voor een gemiddeld geïnformeerde consument goed te doorgronden is. Het had voor Consument dan ook duidelijk moeten zijn dat het niet aflossen op de geldlening niet alleen lagere maandlasten met zich meebracht, maar ook tot gevolg had dat de uitstaande schuld niet verminderde en hij dit bedrag op enig moment volledig zou moeten terugbetalen aan de Bank.

5. Beoordeling

5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van het Flexibel Krediet, althans onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. Consument heeft daartoe allereerst aangevoerd dat de Bank eenzijdig de voorwaarden van het Flexibel Krediet heeft gewijzigd.

5.2. Uit de zich in het dossier bevindende stukken alsmede hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, blijkt dat Consument in juli 2002 een kredietovereenkomst ('Flexibel Krediet') heeft gesloten met de Bank, waarvoor hij maandelijks een bedrag aan rente en aflossing verschuldigd was. Op 15 juni 2005 heeft Consument een nieuwe kredietovereenkomst voor een Flexibel Krediet gesloten met de Bank. In deze kredietovereenkomst is onder punt 3 vermeld *"Kredietnemer is de Bank maandelijks een bedrag (het "Maandbedrag") verschuldigd dat minimaal gelijk is aan de over de afgelopen periode berekende debetrente"*. Nu Consument de onderhavige kredietovereenkomst op 17 juni 2005 heeft ondertekend wordt Consument geacht kennis te hebben genomen van de inhoud van de overeenkomst en daarmee akkoord te zijn gegaan. Naar het oordeel van de Commissie is er – anders dan Consument meent – dan ook geen sprake van een eenzijdige wijziging van de voorwaarden van het Flexibel Krediet.

5.3. Consument heeft vervolgens aangevoerd dat hij gerechtvaardigd erop heeft mogen vertrouwen dat er – ook na 17 juni 2005 – automatisch werd afgelost op het Flexibel Krediet, omdat de Bank zou hebben toegezegd dat de voorwaarden niet zouden wijzigen ten opzichte van het eerder door hem gesloten Flexibel Krediet. De Commissie volgt Consument daarin niet. Zoals hierboven reeds vermeld, is Consument in juni 2005 een nieuwe kredietovereenkomst voor een Flexibel Krediet met de Bank aangegaan. In deze kredietovereenkomst staat in duidelijke bewoordingen onder punt 3 dat de kredietnemer de Bank maandelijks een bedrag verschuldigd is dat minimaal gelijk is aan de over de afgelopen periode berekende debetrente. De Commissie is van oordeel dat Consument op basis van de omschrijving in de kredietovereenkomst, bezien in samenhang met de door hem ontvangen maand- en jaaroverzichten – waarin de hoogte van de lening zichtbaar was – had kunnen en moeten begrijpen dat hij slechts debetrente verschuldigd was en niet meer afloste op het Flexibel Krediet.

Aan de enkele omstandigheid dat de Bank zou hebben toegezegd dat de voorwaarden van het Flexibel Krediet niet zouden wijzigen, welke stelling Consument overigens niet aannemelijk heeft gemaakt, heeft Consument niet het gerechtvaardigd vertrouwen kunnen ontlenen dat, in weerwil van de omschrijving in de kredietovereenkomst van 17 juni 2005 en de gegevens in de maand- en jaaroverzichten, er automatisch werd afgelost op het Flexibel Krediet. Hierbij komt dat Consument, zoals Consument tijdens de mondelinge behandeling heeft verklaard, hij na het gesprek bij de Bank over de te sluiten nieuwe kredietovereenkomst de (concept-) overeenkomst thuis heeft ontvangen en ondertekend en daarna aan de Bank heeft geretourneerd. Consument heeft derhalve ook de gelegenheid gehad van de voorwaarden van deze nieuwe kredietovereenkomst, die volgens de Bank ook met Consument zijn besproken, kennis te nemen alvorens hij de overeenkomst is aangegaan. Het door de Bank in september 2015 aan Consument toegezonden bericht, maakt het voorgaande niet anders. Consument heeft immers desgevraagd ter zitting toegelicht dat hij een dergelijk bericht niet eerder van de Bank heeft ontvangen. Bij de beoordeling dient te worden uitgegaan van de feiten van 2005, toen Consument een nieuwe kredietovereenkomst voor een Flexibel Krediet is aangegaan. Hetzelfde geldt voor de thans op de website van de Bank omschreven informatie aangaande de eigenschappen van een Flexibel Krediet.

5.4. Gelet op het bovenstaande behoeft de stelling van Consument dat indien hij op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat er niet meer automatisch zou worden afgelost op het Flexibel Krediet, hij het Flexibel Krediet had beëindigd of onderhandeld over een andere financieringsvorm, geen bespreking meer.

5.5. Ook de stelling van Consument dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door Consument niet te informeren over en te waarschuwen voor de risico's verbonden aan de wijziging van de voorwaarden van het Flexibel Krediet, wordt niet gevolgd. Hierbij acht de Commissie van belang dat een overeenkomst van geldlening een relatief eenvoudig product is waarvan de eigenschappen voldoende kenbaar waren uit de kredietovereenkomst. Behoudens zich hier niet voordoende uitzonderingen wordt een ieder die zijn handtekening plaatst onder dergelijke stukken in beginsel geacht de inhoud en de consequenties daarvan te begrijpen, althans voor zijn rekening te nemen. Indien er bij Consument onduidelijkheden bestonden over de aflossingsvorm van het Flexibel Krediet dan wel de hieraan verbonden risico's, had het op zijn weg gelegen nadere vragen te stellen aan de Bank. Als Consument dat niet heeft gedaan, dan is dat voor zijn rekening.

5.6. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank niet toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen, althans onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument en dat de vordering dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld