**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-208**
**(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 4 mei 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 3 maart 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft in 2012 bij de Bank een overeenkomst voor een (verhoging van zijn) Flexibel Krediet afgesloten. In de op die overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden is opgenomen dat de kredietlimiet geleidelijk zal worden verlaagd vanaf het bereiken van de 65-jarige leeftijd door Consument. In 2016 heeft de Bank nieuwe algemene voorwaarden voor een dergelijk krediet geïntroduceerd. Daarin is een afbouwleeftijd van 70 jaar opgenomen. In 2017, bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd door Consument, is de Bank gestart met de afbouw. Consument heeft hiertegen geprotesteerd en gesteld dat de algemene voorwaarden uit 2016 ook op zijn overeenkomst van toepassing zouden moeten zijn. De Bank heeft dit afgewezen. Consument heeft zich bij Kifid beklaagd hierover en daarnaast aangevoerd dat de rentevergoeding die hem door de jaren heen in rekening is gebracht uit de pas loopt met de door de Bank gepubliceerde historische rentetarieven. De Commissie heeft geoordeeld dat voor Consument niet de voorwaarden uit 2016 zijn gaan gelden en voorts dat de in rekening gebrachte kredietvergoeding niet uit de pas heeft gelopen met de door de Bank gepubliceerde historische rentetarieven. De vordering is afgewezen.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank en de aanvullende informatie van de Bank van 1 en 11 november 2018 op verzoek van de Commissie;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in december 2011 bij de Bank een zogenoemd Flexibel Krediet afgesloten. Het betreft een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 52.000,- en een variabele rentevergoeding van 6,6%. In de door Consument voor akkoord getekende kredietovereenkomst staat het volgende:

*'**Toepasselijke voorwaarden***
*Op dit krediet en de daarbij behorende bankrekening zijn van toepassing:*
*(i) Voorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet, versie 1 november 2010;*
*(ii) Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren;*
*(iii) Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.*

*De Client verklaart (eerder) van alle genoemde documenten een exemplaar te hebben ontvangen.'*

De Voorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet, versie 1 november 2010 (hierna: AV 2010) zijn door partijen, desgevraagd, niet overgelegd. Consument heeft de kredietovereenkomst op 13 december 2011 voor akkoord getekend.

2.2 In september 2012 is een nieuwe overeenkomst voor het Flexibel Krediet gesloten tussen partijen waarbij de kredietlimiet is verhoogd naar € 60.000,-, met een variabele rentevergoeding van 6,6%. In deze kredietovereenkomst staat het volgende.

*'Voorwaarden:* *Verder zijn van toepassing:*
*1 Voorwaarden Flexibel Krediet 1 september 2011;*
*2 Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.;*
*3 Voorwaarden Betaaldiensten particuliere;*
*4 Informatieblad Betaaldiensten particulieren.*

*U verklaart dat u deze voorwaarden heeft gekregen. (…)'*

Deze kredietovereenkomst is op 30 september 2012 voor akkoord getekend door Consument. In de Voorwaarden Flexibel Krediet van 1 september 2011 (hierna: de AV 2011) staat het volgende opgenomen.

*'**5. Kredietlimiet verlagen tot 65 jaar***
*a. Als u 65 jaar bent, verlaagt de bank de kredietlimiet. Dit gebeurt iedere maand met hetzelfde bedrag, zodat de kredietlimiet EUR 0,- is als u 75 jaar bent.*

*b. Om onder uw kredietlimiet te blijven, kan het zo zijn dat u per maand meer moet terugbetalen. De bank kan daarom uw maandbedrag vanaf uw 65e verhogen.*
*(…)*
***9. Tot slot***
*a. De bank mag deze voorwaarden veranderen, voor zover dit van de wet mag. Veranderingen gaan in, een maand nadat de bank u deze heeft gemeld. (…)'*

2.3 Het verloop van de variabele kredietvergoeding van Consument en de door de Bank gepubliceerde historische tarieven voor dit product zijn als volgt weergegeven:

| Ingangsdatum | Berekende rente | Historische Tarieven ABN AMRO |
|---|---|---|
| | | |
| 13-12-2011 | 6.6 | 7.8 - 13.1 |
| 14-4-2013 | 10.8 | 7.8 - 13.1 |
| 27-9-2015 | 9.5 | 5.0 - 11.3 |
| 1-8-2016 | 9.3 | 4.8 - 9.3 |
| 4-5-2017 | 9.1 | 4.8 - 9.3 |
| 21-8-2017 | 9.1 | 4.8 - 9.1 |

2.4 In 2016 heeft de Bank nieuwe Algemene Voorwaarwaarden Flexibel Krediet gepubliceerd (hierna: de AV 2016) daarin staat een afbouwleeftijd van 70 jaar opgenomen.

2.5 De Bank heeft Consument op 31 mei 2017 een brief gestuurd waarin staat dat zijn kredietlimiet afgebouwd gaat worden met maandelijks 1/120 deel omdat hij 65 jaar wordt.

2.6 Consument heeft hiertegen geprotesteerd bij de Bank middels een e-mail van 15 augustus 2017. De Bank heeft per brief van 18 augustus 2017 gereageerd en aangegeven dat voor Consument, conform de op de kredietovereenkomst van toepassing zijnde AV 2011, een afbouwleeftijd geldt van 65 jaar en dat de AV 2016 (zoals genoemd in overweging 2.4) niet op zijn overeenkomst van toepassing zijn. Consument is het hier niet mee eens.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank de reeds ingezette afbouw van de kredietlimiet stopzet en dat de afbouw pas weer ingaat vanaf zijn 70e levensjaar, conform de AV 2016.

Daarnaast vordert Consument een schadevergoeding van de Bank voor het op onjuiste gronden vaststellen van zijn variabele rentetarief gelet op de gepubliceerde historische tarieven.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank de op haar rustende verplichtingen jegens Consument heeft geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank handelt in strijd met de op haar rustende verplichtingen door voor Consument een afbouwleeftijd voor zijn krediet te hanteren van 65 jaar op grond van de AV 2011 en niet de afbouwleeftijd van 70 jaar conform de AV 2016. Consument mocht ervan uitgaan dat deze recente voorwaarden, welke op de site van de Bank zijn gepubliceerd, alle oudere voorwaarden hebben vervangen omdat in de AV 2011 een wijzigingsbeding staat opgenomen. Op de website van de Bank staat niet dat deze nieuwe voorwaarden *niet* ook van toepassing zijn op oudere contracten. Dit is misleidend en verwarrend. De Bank maakt hiermee op een onrechtmatige wijze een onderscheid tussen oude en nieuwe krediet-overeenkomsten. Daarnaast is Consument in 2011 min of meer gedwongen geweest om deze kredietovereenkomst aan te gaan, omdat de Bank op het laatste moment het benodigde financieringsbedrag voor de aankoop van de woning niet meer volledig wilde verstrekken in de vorm van een hypothecaire geldlening. Zijn financieringsbehoefte heeft hij daarom moeten aanvullen middels dit Flexibel Krediet. Dit krediet ziet Consument dan ook als een onderdeel van zijn woningfinanciering hetgeen alleen afgelost zou moeten worden bij verkoop van de woning.
- De Bank heeft het krediet in 2013 om onverklaarbare redenen fors verhoogd. Consument heeft herhaaldelijk om een toelichting gevraagd maar deze niet gekregen van de Bank.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1 Dit geschil ziet in de eerste plaats op de afbouw door de Bank van de kredietlimiet van Consument vanaf zijn 65$^{e}$ levensjaar en het vaststellen van het rentetarief door de Bank gelet op de door haar gepubliceerde historische tarieven voor dit product.

In zijn repliek heeft Consument laten weten dat zijn klacht met betrekking tot het gehanteerde rentetarief *niet* ziet op de absolute hoogte van het variabele rentetarief, zoals dat door de Bank is vastgesteld, maar uitsluitend op de verhouding tussen de aan hem in rekening gebrachte tarieven en het door de Bank gepubliceerde overzicht van historische (standaard) rentetarieven.

De Geschillencommissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Bank gehouden kan worden de afbouw van het krediet te stoppen en voort te zetten op 70-jarige leeftijd van Consument en of de Bank verwijtbaar heeft gehandeld bij het vaststellen van de aan Consument in rekening gebrachte variabele tarieven ten opzichte van de door de Bank algemeen gehanteerde tarieven.

*De afbouwleeftijd voor het Flexibel Krediet*

4.2 De Commissie stelt vast dat bij het verhogen van de kredietlimiet in 2012 een overeenkomst is gesloten tussen partijen waarop de AV 2011 van toepassing zijn verklaard. In de tussen partijen geldende voorwaarden is opgenomen dat de afbouw van de kredietlimiet aanvangt op 65-jarige leeftijd van Consument en dat de Bank de voorwaarden eenzijdig mag wijzigen.

4.3 Consument heeft aangevoerd dat hij het krediet ziet als onderdeel van de woningfinanciering en de Bank dit als zodanig dient te behandelen, waarbij geen afbouwverplichting vanaf 65-jarige leeftijd zou moeten gelden. De Commissie kan Consument niet volgen in deze redenering en licht dit als volgt toe. In 2012 is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek. In de toepasselijke voorwaarden staat in duidelijke bewoordingen dat een afbouwleeftijd wordt gehanteerd voor de kredietlimiet, zie overweging 2.2. Consument heeft de overeenkomst voor akkoord getekend en daarmee verklaard de voorwaarden te hebben ontvangen. Consument is derhalve akkoord gegaan met de kredietovereenkomst en de bijbehorende voorwaarden. Hetgeen Consument heeft aangevoerd over de achtergrond van het aangaan van de kredietovereenkomst in 2011 is door de Bank betwist en door Consument onvoldoende onderbouwd, zodat zijn stelling dat er sprake is van een woningfinanciering in plaats van een flexibel krediet niet is komen vast te staan.

4.4 Consument heeft voorts beargumenteerd dat de wijziging van de AV in 2016, waarbij een afbouwleeftijd van 70 jaar werd geïntroduceerd, ook op zijn overeenkomst van toepassing is en dat de Bank op onrechtmatige wijze onderscheid maakt tussen consumenten met hetzelfde product.

4.5 De Bank heeft dit betwist en gesteld dat de AV 2016 niet van toepassing zijn op de kredietovereenkomst met Consument. Daarvoor moet volgens de Bank sprake zijn van een tot Consument gerichte rechtshandeling. Een algemene publicatie van de nieuwe voorwaarden (voor potentiële nieuwe klanten) kan niet als zodanig worden aangemerkt. De Bank heeft daarbij aangevoerd dat het krediet van Consument destijds is afgesloten op basis van de financiële en persoonlijke situatie van Consument op dat moment. De Bank verklaart dat daarom ook niet de nieuwe AV 2016, waarbij de aflossing 5 jaar wordt uitgesteld, van toepassing zijn op zijn krediet. Voorts heeft de Bank gesteld dat zij hiermee beoogt een situatie te voorkomen waarbij Consument na zijn pensioenleeftijd nog lang wordt geconfronteerd met forse schulden. Daarnaast tracht de Bank met haar beleid een gezonde afweging te maken tussen het beheren van het kredietrisico en het afschrijvingen van dit kredietrisico als gevolg van overlijden van haar klanten en heeft zij niet buiten de redelijke grenzen van haar beleidsvrijheid gehandeld dan wel op onaanvaardbare wijze gebruik gemaakt van haar bevoegdheid.

4.6 De Commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen staat vast dat met het aangaan van de kredietovereenkomst in 2012 overeengekomen is dat de kredietlimiet zal worden afgebouwd (dus verplichte aflossing) vanaf het bereiken van het 65$^{e}$ levensjaar van Consument. Consument heeft dit voor akkoord getekend. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden wordt beheerst door aanbod en aanvaarding. Uit het dossier volgt niet dat er sprake is geweest van aanbod en aanvaarding ten aanzien van de AV 2016. Het is de Commissie daarbij ook niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie nopen dat de Bank hiermee buiten de redelijke grenzen van haar beleidsvrijheid is getreden. Het standpunt van Consument kan dan ook niet worden gevolgd.

4.7 De Commissie merkt op dat zij zich kan voorstellen dat Consument heeft gedacht dat de AV 2016 ook op zijn overeenkomst van toepassing zouden kunnen zijn, omdat in de tussen partijen geldende overeenkomst een wijzigingsbeding is opgenomen ten aanzien van de voorwaarden en op de website alleen de meest recente voorwaarden zijn gepubliceerd. Dit is echter niet voldoende om te concluderen dat de voorwaarden, zoals deze tussen partijen gelden, zijn gewijzigd en andere voorwaarden van toepassing zijn geworden. Daarvoor is, gelet op het voorgaande, meer nodig waarbij het van belang is dat de wijziging uitdrukkelijk ter kennis is gebracht aan Consument. Dit blijkt niet uit het dossier.

4.8 De Commissie voegt hieraan toe dat, gelet op de zorg die door beide partijen is geuit over de financiële situatie van Consument, het in het belang is van beide partijen om, zoals eerder door de Bank voorgesteld, tot een omzetting van het krediet te komen naar een andersoortige lening met een lager rentetarief.

*Het tarief*

4.9 Consument heeft de Bank verweten dat zij de variabele rentevergoeding voor het krediet van Consument in 2013 om voor hem onverklaarbare redenen fors heeft verhoogd (van 6,6% naar 10,8%) en vergeefs een toelichting heeft gevraagd met betrekking tot het hem in rekening gebrachte tarief gelet op de gepubliceerde historische tarieven van de Bank voor het product. Zie hiervoor de tabel in overweging 2.3.

4.10 De Bank heeft ten aanzien van deze verhoging in 2013 aangevoerd dat Consument vanaf het afsluiten van het krediet in 2011 tot 1 januari 2013 recht had op een personeels-korting, omdat hij medewerker was van de verbonden vennootschap [naam onderneming].

4.11 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het vervolgens aan Consument om zijn stelling, dat er geen sprake kon zijn van een personeelstarief, gelet op wie zijn werkgever was, aannemelijk te maken. Consument heeft hiertoe geen nadere uitleg gegeven en evenmin stukken aangeleverd waaruit dit zou blijken. De Commissie neemt daarbij mee dat het tarief dat Consument *tot* april 2013 in rekening is gebracht (6,6%), lager is dan het laagste tarief dat de Bank hanteerde volgens het historische tarievenoverzicht. Het in rekening gebrachte tarief *vanaf* 2013 zit wel binnen de bandbreedte van de gepubliceerde historische tarieven. Het voorgaande maakt dat voor de Commissie is komen vast te staan dat de verhoging van het tarief in 2013 is gebaseerd op het vervallen van een personeelskorting voor Consument.

4.12 Consument heeft de Bank voorts verweten dat zij hem niet de meermaals opgevraagde toelichting heeft gegeven. De Commissie stelt vast dat de Bank eerst ten tijde van de procedure bij Kifid een (schriftelijke) toelichting heeft gegeven op de vraag van Consument over het hem in rekening gebrachte rentetarief met het bericht van 30 april 2019 onder het kopje *Renteverloop* zoals opgenomen in het dossier. De Bank heeft daarbij een overzicht doen toekomen van het verloop van het bij Consument in rekening gebrachte tarief ten opzichte van de historische rentetarieven en toegelicht hoe de indeling van de gehanteerde risicoklassen door de jaren heen is gewijzigd en dat dit heeft geleid tot het ‘schuiven’ van de tarieven die Consument in rekening zijn gebracht binnen de bandbreedte.

4.13 De Bank is volgens de Commissie niet tot meer gehouden dan zij in het hiervoor genoemde bericht kenbaar heeft gemaakt. Daaruit is niet gebleken dat de Bank op onrechtmatige wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid om het tarief voor het krediet van Consument vast te stellen binnen de door de Bank gehanteerde bandbreedte.

4.14 Consument heeft voorafgaande en tijdens de procedure meermaals om een toelichting gevraagd. De Commissie begrijpt dat het voor Consument onplezierig is geweest dat het zo lang heeft geduurd voor hij hier antwoord op heeft gekregen en verzoekt de Bank hier goede nota van te nemen. Bij deze stand van zaken is de Commissie echter van oordeel dat er geen rechtens relevant verwijt is te maken ten aanzien van dit klachtonderdeel.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*