Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0469

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Van Lanschot Kempen N.V., h.o.d.n. Van Lanschot Bankiers, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Van Lanschot
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft Van Lanschot verzocht om de maandelijkse incasso van zijn hypothecaire geldlening te laten plaatsvinden op een betaalrekening aangehouden bij een andere bank. Van Lanschot heeft dit verzoek afgewezen en de consument heeft zich hierover beklaagd. Van Lanschot heeft in reactie hierop toegelicht waarom zij het verzoek heeft afgewezen. De commissie is van oordeel dat Van Lanschot niet gehouden kan worden de maandelijkse incasso van een betaalrekening aangehouden bij een andere bank te laten plaatsvinden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Van Lanschot; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van Van Lanschot.

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 en Van Lanschot hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 1993 een betaalrekening (hierna: betaalrekening) geopend bij Van Lanschot. De consument heeft sinds 2001 ook een kredietlimiet van € 22.689,-.

2.2 In 2005 hebben de consument en zijn partner een gezamenlijke rekening (hierna: gezamenlijke rekening) geopend bij Van Lanschot.

2.3 De consument heeft in 2007 bij Van Lanschot een hypothecaire geldlening ter hoogte van € 2.250.000,- (hierna: geldlening) afgesloten. In de offerte is onder het kopje 'Overige voorwaarden' opgenomen dat de rente en/of aflossing van de geldlening automatisch in rekening zal worden gebracht ten laste van een bij Van Lanschot aan te houden betaal-rekening. De hypotheeklasten worden maandelijks van de betaalrekening geïncasseerd.

2.4 Op 13 oktober 2023 heeft Van Lanschot inzake de gezamenlijke rekening een brief aan de consument gestuurd waarin staat dat zij haar overige dienstverlening alleen nog wil aanbieden als aanvulling op beleggingsadvies en vermogensbeheer. De consument en zijn partner maken van deze diensten geen gebruik en als gevolg hiervan is de gezamenlijke betaalrekening met de bijbehorende faciliteiten komen te vervallen per 15 april 2024.

2.5 Begin februari 2024 heeft de consument Van Lanschot verzocht om de betaalrekening, waarvan de lasten van de geldlening worden afgeschreven, te wijzigen naar zijn betaal-rekening aangehouden bij een andere bank. Van Lanschot heeft dit verzoek afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat Van Lanschot hem toestaat dat de lasten van de geldlening voortaan geïncasseerd worden van een door de consument bij een andere bank aangehouden betaalrekening. Van Lanschot heeft haar dienstenpakket sterk afgebouwd en als gevolg daarvan heeft de consument op een gegeven moment besloten te zoeken naar een alternatief en dit alternatief heeft hij ook gevonden. De consument heeft inmiddels 90% van de gebruikte dienstverlening bij Van Lanschot elders ondergebracht en wil zijn bankzaken overzichtelijk houden door het aantal betaalrekeningen terug te brengen. Dit zorgt bovendien voor lagere lasten. Daarbij heeft de consument aangevoerd dat Van Lanschot geen baat heeft bij de incasso op de betaalrekening.

Het verweer

2.7 Van Lanschot heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of Van Lanschot het verzoek van de consument tot wijziging van de betaalrekening ten laste waarvan de maandelijkse kosten van de geldlening worden geïncasseerd, mocht afwijzen. De commissie merkt op dat de vraag of Van Lanschot de gezamenlijke rekening mocht beëindigen niet in geschil is.

Toetsingskader

3.2 Tussen partijen staat vast dat volgens de overeenkomst de maandlasten van de geldlening geïncasseerd moeten worden van een betaalrekening aangehouden bij Van Lanschot. De consument vindt deze bepaling echter onredelijk nu hij zijn overige bankzaken bij een andere bank heeft ondergebracht, omdat Van Lanschot haar dienstenpakket heeft afgebouwd en hij ook graag zijn betaalrekening wil beëindigen.

3.3 Een afspraak tussen partijen kan alleen buiten toepassing verklaard worden als die toepassing onder de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[1]

Redelijkheid en billijkheid

3.4 Van Lanschot heeft in reactie op de klacht en de argumenten van de consument aangevoerd dat partijen met betrekking tot het incasseren van de hypotheeklasten duidelijke afspraken hebben gemaakt en het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is om te verlangen dat de lasten van de geldlening van een betaalrekening aangehouden bij Van Lanschot worden geïncasseerd. Van Lanschot heeft toegelicht dat zij voor het toestaan van het verzoek de nodige kosten zou moeten maken die niet in verhouding staan tot het alleen voor de consument mogelijk maken van deze constructie. Ook heeft Van Lanschot toegelicht dat zij, in het kader van kredietbeheer, belang heeft bij zicht op het betalingsverkeer over betaalrekeningen waarvan de hypotheeklasten worden geïncasseerd. Van Lanschot heeft dit standpunt nader onderbouwd met een verwijzing naar de EBA-richtsnoeren voor initiëring en monitoring van leningen. Hierin is onder meer opgenomen dat van kredietverstrekkers wordt verlangd dat zij, in het kader van de voortdurende monitoring, rekening moeten houden met signalen die duiden op een verslechtering van de kredietkwaliteit, waaronder bekende ongunstige veranderingen in de financiële positie van kredietnemers. Van Lanschot heeft toegelicht dat zij uit het betalingsverkeer op de betaalrekening bepaalde signalen kan afleiden, die relevant kunnen zijn voor het betalen van de hypotheeklasten.

3.5 Alles afwegend, is de commissie van oordeel dat hetgeen de consument naar voren heeft gebracht, onvoldoende is voor een oordeel dat de afwijzing van zijn verzoek tot wijziging van de betaalrekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van Lanschot heeft afdoende onderbouwd dat zij een belang heeft bij de incasso van de lasten van de geldlening van een bij haar aangehouden betaalrekening. Dat Van Lanschot in 2023 haar strategie heeft gewijzigd en haar dienstenpakket heeft uitgekleed, maakt nog niet dat het beroep op de in 2007 gemaakte afspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0369 en 2022-0164.

De commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat hij extra kosten moet maken voor het aanhouden van meerdere betaalrekeningen, maar ook dit maakt het beroep op deze afspraak niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Ambtshalve toetsing

3.6 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen een financiële dienstverlener, die bedrijfsmatig handelt, en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.7 Gezien het voorgaande mag Van Lanschot het verzoek van de consument afwijzen, in die zin dat Van Lanschot niet verplicht kan worden om de lasten van de geldlening af te schrijven van een andere betaalrekening die door de consument wordt aangehouden bij een andere bank. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage is een relevante bepaling uit het Burgerlijk Wetboek opgenomen.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.