Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-762
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1], verder te noemen Consument 1, en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consument 2, beiden verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Eén van de Consumenten heeft bij de Bank een consumptief krediet aangevraagd. Door een fout van de Bank heeft de Bank het krediet aan beide Consumenten toegekend. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat Consumenten het krediet moeten terugbetalen en heeft Consumenten aangeboden om dat met een nieuw te verstrekken krediet te doen. Consumenten hebben het standpunt ingenomen dat zij met dit aanbod slechter af zijn en dat zij schade hebben geleden doordat zij met het krediet betalingen hebben verricht aan oplichters. Consumenten vorderen schadevergoeding van de Bank. De Commissie oordeelt dat het bestedingsdoel van het krediet niet relevant is en dat Consumenten geen schade hebben geleden. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het aanvullende stuk van Consumenten van 24 juli 2020;
- het verweerschrift van de Bank.

1.2 De Commissie stelt vast dat de Klacht van Consumenten aanleiding heeft gegeven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling als bedoeld in artikel 20 van haar Reglement mogelijk was, maar dat de bemiddeling is beëindigd zonder dat overeenstemming tussen partijen is bereikt. De voortgezette behandeling van de Klacht is gericht op het doen van een uitspraak door de Commissie.

1.3 De Commissie stelt vast dat Consumenten in de gelegenheid zijn gesteld om binnen twee weken een reactie op het verweerschrift van de Bank in te dienen, maar dat zij van die mogelijkheid geen gebruik hebben gemaakt.

1.4 De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In november 2019 heeft Consument 2 bij de Bank een Flexibel Krediet van € 12.000,- aangevraagd. Op 6 november 2019 heeft de Bank aan Consumenten een Flexibel Krediet van € 12.000,- (hierna: het Krediet) toegekend. De Bank heeft het Krediet uitbetaald op de privé-betaalrekening van Consument 2. Het Krediet is geregistreerd bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR).

2.2 Op 20 mei 2020 heeft de Bank aan Consumenten een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) ***Wat is de situatie?***

- *(…)*
- *Omdat uw beide handtekeningen niet op de overeenkomst staan, is deze overeenkomst niet rechtsgeldig.*
- *Daarom hebben wij de BKR registratie voor u beiden vandaag verwijderd. (…)*

Wat betekent dit voor u?
(…) Op basis van de handtekening zouden er vragen gesteld moeten zijn, dat is helaas niet gebeurd. We kunnen helaas niet meer achterhalen waarom de behandelaar er op dat moment voor heeft gekozen het krediet te vertrekken zonder verdere vragen te stellen.

De uitbetaling
Het bedrag EUR 12.000,00 is uitbetaald op mevrouw [naam Consument 2] haar privérekening. Daarna boekt mevrouw het geld weg. In onze optiek heeft mevrouw het geld gebruikt van het Flexibel Krediet en moet worden terugbetaald. Of dit in een andere lening wordt aangepast moet nog worden onderzocht door ons. (…)"

2.3 Op 30 juni 2020 heeft de Bank aan Consumenten een e-mail gestuurd met als bijlage een brief aan Consumenten van 29 juni 2020. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) ***Welke oplossing bieden wij aan?***
(…) Bij de aanvraag van het Flexibel Krediet van 6 november 2019 heeft de bank haar processen helaas niet goed gevolgd. Hiervoor bied ik u excuses aan. Hoe vervelend dit ook is, vast staat dat mevrouw [naam Consument 2] het krediet heeft aangevraagd en het geld heeft uitgegeven. Uitgangspunt is dan ook dat mevrouw [naam Consument 2] het geld aan de bank moet terugbetalen.

Welke oplossing bieden wij aan? (vervolg)
Als oplossing biedt de bank een Servicelening op naam van mevrouw [naam Consument 2] aan. Met de Servicelening wordt dan het Flexibel Krediet afgelost waarna deze wordt opgeheven. (…)

Zoals ik u telefonisch heb toegelicht, is 0,20 % de laagst mogelijke rente op een Servicelening. Omdat wij de lening renteloos aanbieden, zullen wij u vooraf in het renteverschil compenseren. Verder hebben wij afgesproken dat de bank de reeds betaalde rente op het Flexibel Krediet vanaf ingangsdatum in mindering brengt op de schuld. Op dit moment heeft u in totaal EUR 391,01 aan rente betaald en bedraagt de schuld EUR 11.401,11. De bank stelt een Servicelening van EUR 11.000 voor. De Servicelening wordt op naam van mevrouw [naam Consument 2] bij het BKR geregistreerd. (…)"

2.4 Op 10 juli 2020 heeft de Bank aan Consument 2 een offerte voor een aflopend krediet van € 11.000,- met een rente van 0,2% op jaarbasis en een looptijd van 60 maanden (hierna: de Service Lening) verzonden. In de bijlage *Europese Standaardinformatie inzake Consumenten-krediet*, die bij de offerte is gevoegd, staat dat het door Consument 2 totaal te betalen bedrag € 11.057,40 bedraagt. In genoemde brief heeft de Bank toegezegd € 57,40 aan Consument 2 te zullen vergoeden. Het verschil van € 57,40 tussen € 11.057,40 en € 11.000,- betreft de rente die Consument 2 over de Service Lening aan de Bank zal gaan betalen.

2.5 Op 23 juli 2020 hebben Consumenten hun vordering tijdens een telefoongesprek met de behandelend secretaris van Kifid verminderd tot € 12.000,-. Consumenten hebben dat per e-mail van 24 juli 2020 bevestigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 12.000,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst die op 6 november 2019 is gesloten. Daartoe hebben Consumenten de volgende argumenten aangevoerd:

- De Bank heeft Consumenten nooit geïnformeerd hoe het kan dat het Krediet op 6 november 2019 is toegekend aan beide Consumenten, terwijl de aanvraag van het Krediet *uitsluitend* is gedaan door Consument 2. Consumenten willen uitleg.

- Op 30 juni 2020 heeft de Bank Consumenten een aanbod gedaan. Met dit aanbod zijn Consumenten echter slechter af. De Bank had Consumenten een renteloze lening toegezegd en het aanbod dat de Bank heeft gedaan betreft geen renteloze lening, maar kent een rentepercentage van 0,2 op jaarbasis. Bovendien zal de nieuw te verstrekken lening bij het BKR worden geregistreerd.
- Consument 2 heeft met het Krediet betalingen aan derden verricht. Als de Bank haar aanvraagprocedure goed zou hebben gevolgd, dan had Consument 2 deze betalingen niet verricht en hadden Consumenten nu geen schuld gehad.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consumenten moeten worden afgewezen. Dat zal hierna worden toegelicht.

Uitleg over de toekenning van het Krediet

4.2 Het eerste klachtonderdeel van Consumenten ziet op de toekenning van het Krediet door de Bank aan *beide* Consumenten, terwijl de aanvraag *uitsluitend* is verricht door Consument 2. Consumenten willen graag uitleg. Dit klachtonderdeel faalt. Vaststaat dat de Bank Consumenten op 30 juni 2020 een e-mail heeft gestuurd met als bijlage een brief van 29 juni 2020 waarin staat dat de Bank bij de aanvraag van het Krediet haar processen niet goed heeft gevolgd. Tevens heeft de Bank toen excuses aangeboden. In haar verweerschrift heeft de Bank toegelicht dat het proces bij de afhandeling van de kredietaanvraag niet goed is gevolgd. Als gevolg van een menselijke fout heeft de Bank niet ontdekt dat Consument 1 de kredietovereenkomst niet had ondertekend. In die brief heeft de Bank nogmaals verontschuldigingen aangeboden. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank hiermee genoegzaam uitgelegd wat er verkeerd is gegaan bij de aanvraag van het Krediet. De Bank is niet gehouden hetzelfde wederom te verklaren.

Het aanbod van de Bank van een Service Lening

4.3 Verder hebben Consumenten het standpunt ingenomen dat zij met het aanbod van de Bank voor een Service Lening slechter af zijn. Dat standpunt passeert de Commissie. Tussen partijen is niet in geschil dat de Bank Consument 2 een renteloze lening had toegezegd. De Bank heeft dat erkend. Vaststaat dat de Bank Consument 2 een Service Lening van € 11.000,- met een rente van 0,2% op jaarbasis en een looptijd van 60 maanden heeft aangeboden. In dat verband heeft de Bank toegelicht dat het om technische redenen niet mogelijk is om een *renteloze* Service Lening aan te bieden.

Om die reden heeft de Bank aangeboden het bedrag aan rente dat Consument 2 over de gehele looptijd van de Service Lening zou gaan betalen (€ 57,40) van tevoren aan haar te compenseren. Naar het oordeel van de Commissie is dat niet onredelijk en zijn Consumenten daarmee niet slechter af. Uit de overgelegde stukken blijkt verder dat de Bank € 214,20 (het openstaande saldo van € 11.214,20 minus de Service Lening van € 11.000,-) voor eigen rekening zal nemen. Ook daarmee zijn Consumenten niet slechter af. Verder staat vast dat het Krediet bij BKR geregistreerd stond en dat de Service Lening na goedkeuring door Consument 2 óók bij BKR geregistreerd zou worden. De Commissie volgt Consumenten dan ook niet in hun stelling dat zij met de Service Lening slechter af zijn omdat deze bij BKR geregistreerd zal worden. Dat na de klacht over de kredietverstrekking mede aan Consument 1 de BKR-registratie van Consumenten is geschrapt, doet daaraan niet af. Bij gebrek aan verdere onderbouwing gaat de Commissie hieraan voorbij.

De betalingen met het Krediet aan derden

4.4 Het derde klachtonderdeel van Consumenten heeft betrekking op de betalingen die Consument 2 met het Krediet aan derden heeft verricht. Consumenten hebben het standpunt ingenomen dat deze betalingen schade voor hen vormen. Ook dit klachtonderdeel is niet steekhoudend. Vaststaat dat uitsluitend Consument 2 het Krediet bij de Bank heeft aangevraagd. Ook staat vast dat de Bank het Krediet ten onrechte aan beide Consumenten heeft toegekend. Bovendien staat vast dat de Bank het Krediet heeft uitbetaald op de privé-betaalrekening van Consument 2. Dat betekent dat Consument 2 het Krediet zal moeten terugbetalen aan de Bank. Maar zelfs als de Bank het Krediet uitsluitend (en rechtmatig) aan Consument 2 zou hebben toegekend, dan hadden Consumenten de Bank niet met succes kunnen verwijten dat Consument 2 met het Krediet betalingen aan derden heeft verricht en daardoor schulden heeft opgebouwd. Het bestedingsdoel van het Krediet is niet relevant. Dat Consument 2 is opgelicht en als gevolg daarvan aan haar oplichters betalingen heeft verricht – wat hier verder ook van zij – , vindt de Commissie weliswaar vervelend, maar ligt in de risicosfeer van Consument 2 en maakt het voorgaande oordeel niet anders.

Moet de Bank schadevergoeding aan Consumenten betalen?

4.5 In deze klachtprocedure is weliswaar komen vast te staan dat de Bank een fout heeft gemaakt, maar niet is komen vast te staan dat Consumenten daardoor schade hebben geleden. Voor toewijzing van schadevergoeding is dan geen plaats.

Conclusie

4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst die op 6 november 2019 is gesloten. De Bank is niet verplicht schadevergoeding aan Consumenten te betalen. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.