Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-955
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft met Consument een afspraak gemaakt dat zijn Privélimiet plus tot € 5.000,- zou worden teruggebracht en niet verder zou worden afgebouwd. Een maand later ontvangt Consument een brief dat afbouw vanwege het bereiken van de 70-jarige leeftijd toch zal plaatsvinden. De Commissie is van oordeel dat dit handelen door de Bank slordig is te noemen, maar niet verwijtbaar kan worden geacht.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;

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

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft op 4 juni 2015 een Privélimiet Plus bij de Bank aangevraagd. Dit is een doorlopend krediet op een betaalrekening met een limiet van € 12.500,-.

2.2 Bij de kredietovereenkomst werd de Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet gevoegd.

Voor zover hier relevant heeft de Bank daarin het volgende opgenomen voor wat betreft de duur van de kredietovereenkomst:

> *"De kredietovereenkomst geldt tot het krediet door u of de bank is beëindigd. U moet het krediet tot EUR 1.000,- hebben terugbetaald als u 80 jaar bent.*
> *Daarom wordt de kredietlimiet maandelijks verlaagd vanaf uw 70e. Uw kredietlimiet is EUR 1000,– als u 80 jaar bent. Dit geldt niet als uw kredietlimiet lager dan EUR 1.000,– is."*

2.3 De Bank heeft op 30 mei 2019 een brief gestuurd waarin zij heeft gesignaleerd dat Consument regelmatig gebruik maakt van het krediet. Om die reden heeft de Bank telefonisch contact verzocht met Consument. In de brief stond dat wanneer telefonisch contact niet gelegd zou kunnen worden, de kredietlimiet zou worden afgebouwd naar nul in een periode van acht jaar.

2.4 De Bank heeft Consument telefonisch gesproken. Naar aanleiding van dat gesprek is de kredietlimiet teruggebracht tot € 5.000,-.

2.5 Op 1 juli 2019 heeft de Bank vervolgens aangegeven dat het krediet van € 5.000,- zou moeten worden afgebouwd tot € 1.000,- vanaf 30 september 2019 vanwege het bereiken van de 70-jarige leeftijd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat een kredietlimiet van € 5.000,- wordt gehandhaafd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tijdens het in overweging 2.3 aangehaalde telefoongesprek heeft de Bank toegezegd dat de kredietlimiet € 5.000,- zou bedragen en niet zou worden afgebouwd. Onder de voorwaarde dat de kredietlimiet niet verder zou worden afgebouwd, is Consument akkoord gegaan met het voorstel van de Bank om tot verlaging van de kredietlimiet over te gaan. De Bank is ermee akkoord gegaan de kredietlimiet niet stapsgewijs af te bouwen en Consument verzoekt dat de Bank aan deze toezegging gehouden wordt.

Door vervolgens enkele maanden later toch tot afbouw over te gaan, acht Consument de handelwijze van de Bank in strijd met de door hem met de Bank gemaakte afspraak. Dit steekt Consument des te meer, omdat hij zich altijd keurig aan de regels gehouden heeft.

Hij heeft zich nooit schuldig gemaakt aan wanbetaling, ging niet over zijn kredietlimiet heen en heeft ruim voldoende inkomen, ook om een kredietlimiet van € 12.500,- te handhaven.

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 De vraag is of de Bank de Privélimiet Plus mag afbouwen vanaf het moment dat Consument de 70-jarige leeftijd bereikt. Consument heeft gesteld dat hij met de Bank de afspraak heeft gemaakt dat de kredietlimiet door de Bank niet verder zou worden afgebouwd maar blijvend op € 5.000,- zou worden gesteld.

4.2 De Commissie is van oordeel dat het gesprek dat Consument met de Bank voerde, moet worden bezien in de context van de brief van 30 mei 2019, die in overweging 2.3 is aangehaald. In die brief stond dat de Bank het krediet volledig zou afbouwen in acht jaar, in het geval zij Consument niet telefonisch te spreken zou krijgen. De toezegging die uiteindelijk door de medewerker van de Bank is gedaan om het krediet op € 5.000,- te stellen en niet verder af te bouwen, is een compromis met Consument om tot een verantwoorde leensituatie ten aanzien van het krediet te komen.

4.3 Gesteld noch gebleken is echter dat tijdens het telefoongesprek, of op enig moment daarna, door de Bank zou zijn toegezegd dat het krediet vanwege die afspraak niet meer zou hoeven te worden afgebouwd vanaf het bereiken van de 70-jarige leeftijd. De afspraak tussen partijen gold dus tot het moment dat de voorwaarde van afbouw vanwege het bereiken van de 70-jarige leeftijd zou intreden. Om die reden dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

4.4 De Commissie merkt daarbij wel op dat het op zijn zachtst gezegd slordig is te noemen dat er in het telefoongesprek geen melding is gemaakt van de automatische afbouw die op korte termijn zou gaan plaatsvinden. Was Consument daar tijdens het gesprek op gewezen dan had onduidelijkheid en frustratie kunnen worden voorkomen.

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.