Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-571
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.H. Vink, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2004 een Flexibel Krediet van € 30.000,- gesloten bij de Bank. De Bank is in dit geval opgetreden als kredietverstrekker en als adviseur. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank in 2004 is tekort geschoten, omdat zij geen passend advies aan Consument zou hebben verstrekt waardoor de lening nu niet kan worden afgelost. Daarnaast dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de premie voor het overlijdensrisico ten onrechte dubbel betaald is. Ten aanzien van de beleggingsverzekering heeft de Bank gesteld dat het uit de uitgangspunten af te leiden is dat het niet de bedoeling was om met de opgebouwde waarde op enig moment het hele Flexibel Krediet af te lossen. Daarnaast biedt de kredietovereenkomst bij overlijden van de kredietnemer dekking tot een maximum van € 25.000,-. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument dubbel heeft betaald voor de dekking bij overlijden. Evenmin is komen vast te staan dat de Bank onjuist advies heeft gegeven aan Consument. Uit het aanvraagformulier en de getekende kredietovereenkomst, volgt voldoende dat Consument door de Bank is geïnformeerd over de kenmerken van het Flexibel Krediet. Daarbij is voldoende komen vast te staan dat de Bank de (financiële) gegevens van Consument heeft beoordeeld voordat het krediet aan hem werd verstrekt. Dit leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank haar eerdere toezegging over de mogelijkheid tot omzetting van het Flexibel Krediet naar een servicelening gestand zal doen.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek die namens Consument is ingediend;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 9 december 2004 heeft Consument via een door hem ondertekend formulier bij de Bank een Flexibel Krediet aangevraagd.

Het aanvraagformulier luidt, voor zover relevant, als volgt:

Maximaal leenbedrag op basis van inkomen EUR 31.625,00

KREDIETGEGEVENS:
FLEXIBEL KREDIET Aflossingsmethode: Aflossingsvrij
Kredietlimiet: EUR 30.000,00 Termijnbedrag: variabel
Termijnbetaling: automatische incasso
Krediet bij andere instelling wordt overgesloten.

Het fiatformulier van diezelfde datum luidt, voor zover relevant:

Aanvraag t.b.v.: FLEXIBEL KREDIET

Datum aanvraag: 09-12-2004

PERSOONLIJKE GEGEVENS:
[redacted]
Geboortedatum : [redacted]
Beroep : CHAUFFEUR
Werkgever : [redacted]
Contractnummer : [redacted]

Alleenstaand
Aantal kinderen waarvoor kinderbijslag wordt ontvangen: geen
Telefoon: [redacted]
Ingezetene
Telefoon: [redacted]
Voltijd vast dienstverband

Credit-score: Zeer goed

Motivatie fiattering:
...andere...leningen...worden...ingelost.....

2.2 Op 15 december 2004 is tussen Consument en de Bank een Flexibel Krediet voor een bedrag van € 30.000,- tot stand gekomen. Daarnaast heeft Consument bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. een 'ABN AMRO ToekomstPlan' (hierna: 'beleggingsverzekering') gesloten. De aanvraag voor de beleggingsverzekering vermeldt onder de uitgangspunten een voorbeeldkapitaal van € 10.510,- op 15 december 2019 bij een voorbeeldrendement (bruto) op jaarbasis van 7%.

2.3 De kredietovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*2. Kredietnemer zal over het opgenomen krediet aan de Bank maandelijks rente vergoeden. Het rentepercentage kan variëren en bedraagt thans 0,608% per maand, hetgeen overeenkomt met een effectief kredietvergoedingspercentage van 7,5% per jaar. Iedere wijziging van voorgenoemde percentages zal de Bank schriftelijk aan Kredietnemer meedelen.*
(…)
4. Het staat Kredietnemer vrij extra betalingen aan de Bank te doen door rechtstreekse betaling(en) op het contractnummer.
(…)
6. Kredietnemer kan op elk door hem gewenst tijdstip tot aan de limiet opnamen doen.
(…)
8. Indien Kredietnemer, genoemd onder 1A overlijdt tijdens de looptijd van deze overeenkomst waarbij:
het overlijden plaatsvindt voor de 75-jarige leeftijd en tot de dag van overlijden alle verplichtingen uit deze overeenkomst op correcte wijze door Kredietnemer werden nagekomen, dan vervalt de verplichting tot betaling van de uit hoofde van deze overeenkomst alsdan bestaande schuld aan de Bank, althans voorzover deze schuld een bedrag van EUR 25.000,00 niet te boven gaat. De verplichting tot terugbetaling vervalt niet t.a.v. bedragen welke op of na de datum van overlijden van de onder 1A genoemde Kredietnemer opgenomen zijn."

2.4 De 'Aanvullende voorwaarden Toekomstplan/Studieplan TP/SP-0805' (hierna: 'de voorwaarden van de beleggingsverzekering') luiden, voor zover relevant, als volgt:

"*Artikel 4*
Omvang van de verzekering
(…)
4.3 De hoogte van de uitkering bij overlijden wordt bepaald door de waarde van het belegd vermogen:
- op de datum van overlijden indien de melding van het overlijden aan de verzekeraar geschiedt binnen twee kalendermaanden;
- op de datum van verkoop van de beleggingen, welke ligt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tien werkdagen, na ontvangst door de verzekeraar van de schriftelijke melding en de benodigde stukken genoemd in artikel 10 van de Algemene Voorwaarden, indien de melding van het overlijden aan de verzekeraar geschiedt na twee kalendermaanden.

4.4 Indien het overlijden van de verzekerde plaatsvindt voor de einddatum van de verzekering, heeft de begunstigde voor de uitkering het recht om op ieder gewenst moment na het overlijden de verzekering te beëindigen onder uitkering van het dan aanwezige belegd vermogen vermeerderd met de op basis van 4% berekende contante waarde van de tot de oorspronkelijke einddatum overeengekomen, maar nog niet verschenen premie. Vindt de uitkering bij overlijden plaats in de eerste helft van de looptijd van de verzekering plus een dag, dan bedraagt de uitkering minimaal 110% van het aanwezige belegd vermogen.

4.5 Indien het overlijden van de verzekerde plaatsvindt in de eerste helft van de looptijd van de verzekering plus een dag, dan stort de verzekeraar in het belegd vermogen bij het verschil tussen de op basis van 4% berekende contante waarde van de tot de oorspronkelijke einddatum overeengekomen, maar nog niet verschenen premie en 10% van het aanwezige belegd vermogen, indien het laatste genoemde bedrag hoger is."

2.5 Op 16 december 2017 heeft Consument een gewijzigde polis van de beleggingsverzekering ontvangen die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Premievrijstelling bij overlijden van verzekerde:*
Als de verzekerde overlijdt voor de einddatum van de verzekering, hoeft er voor deze verzekering geen premie meer te worden betaald (premievrijstelling). Dit is meeverzekerd zoals in artikel 4.2 van de Aanvullende Voorwaarden staat. Daarnaast is ook artikel 3.7 van de Aanvullende Voorwaarden van toepassing. Een premievrijstelling geldt tot uiterlijk 15-12-2019."

2.6 Op 22 mei 2018 en 11 juni 2018 heeft Consument bij de Bank geklaagd over het advies van de Bank in 2004 bij het sluiten van de Flexibel Kredietovereenkomst en de beleggingsverzekering.

2.7 Op 27 juni 2018 heeft de Bank per brief betwist dat in 2004 een onjuist advies is gegeven. Verder heeft de Bank aangegeven dat het aanbod gehandhaafd blijft dat zij in april 2018 aan Consument heeft gedaan, namelijk de aflossing van het Flexibel Krediet door middel van een servicelening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 15.500,- zijnde het verschil tussen een persoonlijke lening met een looptijd van 165 maanden (december 2004 tot de datum van indiening van de klacht bij Kifid) en de daadwerkelijk betaalde rente en premie verminderd met de waarde van de beleggingsverzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank heeft in 2004 Consument geen passend advies gegeven. Op advies van de Bank zijn twee bestaande kredieten van Consument met het sluiten van een Flexibel Krediet en een beleggingsverzekering opnieuw gefinancierd. Met zijn beroep als vrachtwagenchauffeur heeft Consument geen enkele financiële achtergrond. Daardoor heeft hij voor een zeer defensief beleggingsprofiel gekozen. Dat de beleggingsverzekering na veertien jaar onder de inleg zou staan, is daarom ondenkbaar. Het advies van de Bank heeft ertoe geleid dat Consument veel kosten heeft betaald voor het Flexibel Krediet en de beleggingsverzekering. Desondanks heeft hij een hoge restschuld overgehouden. Indien de Bank Consument een persoonlijke lening met verplichte maandelijkse aflossing had geadviseerd, was het Flexibel Krediet nu al afgelost. Daarnaast heeft Consument de premie voor het overlijdensrisico dubbel betaald, aangezien zowel binnen het Flexibel Krediet als in de beleggingsverzekering hiervoor dekking bestaat.

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 Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank in 2004 is tekort geschoten omdat zij geen passend advies heeft verstrekt en of dit er toe heeft geleid dat de lening nu niet kan worden afgelost en de premie voor het overlijdensrisico ten onrechte dubbel betaald is.

Het advies van de Bank in 2004

4.2 De Bank is in dit geval opgetreden als kredietverstrekker en als adviseur. De rechtsverhouding tussen Consument en de Bank - in haar hoedanigheid van adviseur - is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). In het licht hiervan rustte op de Bank bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht, de zorg van een goed opdrachtnemer (artikel 7:401 BW). De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1.

4.3 De Bank stelt dat zij in 2004 bij het verstrekken van het Flexibel Krediet zich heeft gehouden aan de Wet op het Consumentenkrediet (Wck). Deze wet was in 2004 van toepassing op consumptieve kredieten tot een bedrag van € 40.000,- (artikel 3 Wck (oud)).

De Bank stelt dat zij aan de Wck heeft voldaan, nu zij voor het verstrekken van het krediet het inkomen van Consument heeft getoetst en de (rente)kenmerken en eigenschappen van het krediet duidelijk heeft verwoord. Het maximale leenbedrag op basis van het inkomen van Consument bedroeg € 31.625,-.

4.4 Afgezien van de verschuldigde rente was de maandelijkse betalingsverplichting beperkt tot de premie voor de beleggingsverzekering, een bedrag van € 51,39 (geïndexeerd). Voor een standaard doorlopend krediet zou maandelijks voor aflossing een bedrag van € 600,- (2% van de hoofdsom) verschuldigd zijn geweest en voor een persoonlijke lening met een (maximum)duur van 12 jaar € 208,-. Daarentegen is Consument met het Flexibel Krediet niet beperkt in het doen van aflossingen, nu het hem vrij stond om op ieder moment boetevrij af te lossen. Ten aanzien van de beleggingsverzekering heeft de Bank verder gesteld dat uit de uitgangspunten is af te leiden dat het niet de bedoeling is geweest om met de opgebouwde waarde van de beleggingen op enig moment het gehele Flexibel Krediet af te lossen.

4.5 Onder de zorgplicht van de kredietverstrekker valt de verplichting om de consument adequate informatie te verschaffen. De consument wordt hierdoor in staat gesteld zich een oordeel te vormen over de aanschaf van een financieel product. Daarnaast dient de kredietverstrekker, die een consument adviseert, het advies te baseren op het klantprofiel van de consument. Zie Memorie van Toelichting, *Kamerstukken II* 2003/2004, 29507, nr. 3, p. 27. Op basis van het getekende aanvraagformulier van 9 december 2004 en de getekende kredietovereenkomst van 15 december 2004 stelt de Commissie vast dat Consument voldoende door de Bank is geïnformeerd over de kenmerken van het krediet. Daarbij is met name van belang dat daaruit ondubbelzinnig blijkt dat met de maandelijkse betalingen niet op het krediet wordt afgelost. Verder is voor de beleggingsverzekering onder de uitgangspunten een voorbeeldkapitaal van € 10.510,- op 15 december 2019 genoemd. Het moet ook voor Consument, ondanks dat hij niet beschikt over financiële kennis, duidelijk zijn geweest dat daarmee een krediet van € 30.000,- niet geheel zou kunnen worden afgelost. Verder blijkt uit het ondertekende aanvraagformulier en het fiatformulier dat de Bank de (financiële) gegevens van Consument heeft beoordeeld voor het verstrekken van het krediet. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank, bij het geven van het advies over het Flexibel Krediet en de beleggingsverzekering, haar zorgplicht heeft geschonden.

Dekking bij overlijden

4.6 De Bank heeft toegelicht dat op basis van de kredietovereenkomst bij overlijden van de kredietnemer het openstaande bedrag onder het Flexibel Krediet tot een maximum van € 25.000,- wordt kwijtgescholden.

Met de aanvullende overlijdensrisicodekking van de beleggingsverzekering is beoogd om het resterende risico bij overlijden af te dekken en aanvullend kapitaal op te bouwen waarmee een gedeelte van het Flexibel Krediet kan worden afgelost. De opgebouwde waarde in de beleggingsverzekering bedroeg op 26 maart 2019 € 8.284,24.

4.7 De Commissie volgt de stelling van de Bank, die ondersteund wordt door de voorwaarden van de beleggingsverzekering (overwegingen 2.4 en 2.5) en de voorwaarden van het Flexibel Krediet (overweging 2.3). De beleggingsverzekering geeft recht op uitkering van de waarde van het belegd vermogen op de einddatum 15 december 2019 dan wel op de datum van eerder overlijden. In de kredietovereenkomst, die geen einddatum kent, is de bepaling opgenomen dat de verplichting tot betaling van de schuld tot maximaal € 25.000,- vervalt bij overlijden van de kredietnemer voor de 75-jarige leeftijd. De schuld bedraagt thans nog € 30.000,-. Hiermee is niet komen vast te staan dat de premie voor de overlijdens-risicodekking op de beleggingsverzekering ten onrechte dubbel is betaald, omdat het overlijdensrisico al volledig gedekt zou zijn door de kwijtscheldingsbepaling in de kredietovereenkomst.

Conclusie

4.8 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank in 2004 een onjuist advies aan Consument heeft verstrekt. Evenmin is aangetoond dat Consument ten onrechte dubbel premie heeft betaald voor de overlijdensrisicodekking. De vordering van Consument wordt afgewezen.

4.9 Ter zitting heeft de Bank aangegeven dat haar aanbod om het Flexibel Krediet om te zetten naar een servicelening waarbij de verschuldigde rente één procent per jaar bedraagt en Consument in de gelegenheid wordt gesteld de hoofdsom naar draagkracht af te lossen ook nog geldt nadat de Commissie uitspraak heeft gedaan. De Commissie vertrouwt er dan ook op dat de Bank deze toezegging gestand zal doen als Consument binnen redelijke termijn kenbaar maakt dat hij van het aanbod alsnog gebruik wenst te maken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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.