Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0185
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 augustus 2020
Ingediend door	: De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bank
Datum uitspraak	: 26 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecair krediet. Opzegging door de bank. In lijn met eerdere uitspraken in vergelijkbare klachtkwesties is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de opzegging door de bank van het Flexibel Hypotheek Krediet (FHK) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van consumenten; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van consumenten.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend hetgeen betekent dat partijen elkaar daaraan niet kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben in 2012 een zogenoemd Flexibel Hypotheek Krediet (FHK) met een kredietlimiet van € 159.000,- tegen variabele rente bij de bank afgesloten.

2.2 De bank heeft per brief van 25 september 2019 consumenten geïnformeerd over het wijzigen en beëindigen van het FHK en hen verzocht een formulier in te vullen en daarbij actuele gegevens over hun financiële situatie te verstrekken. Nadat consumenten onder protest aan dit verzoek gehoor hebben gegeven laat de bank hen weten dat de nieuwe kredietlimiet per 27 november 2019 is bepaald op € 31.500,-, de nieuwe maandlast € 378,- (bestaande uit rente en aflossing) zal bedragen en het FHK per 1 juli 2022 voor heropnames zal worden geblokkeerd.

2.3 In de hierop volgende correspondentie heeft de bank haar eerder ingenomen standpunt herhaald waarna consumenten de onderhavige procedure zijn gestart.

De klacht en vordering

2.4 Consumenten zijn van mening dat de bank op onterechte gronden de voorwaarden van hun destijds afgesloten FHK heeft gewijzigd en heeft opgezegd. Consumenten hebben er belang bij dat het FHK ongewijzigd wordt voortgezet. Hun wensen en behoeften die zij hiervoor hebben aangedragen sluiten aan op de door de bank destijds bij het aangaan van het FHK genoemde productkenmerken. Zo wensen consumenten te beschikken over extra bestedingsruimte om bijvoorbeeld verbouwingen aan de woning door te voeren, hun kind te ondersteunen en om eventuele tegenslagen het hoofd te kunnen bieden; argumenten waarnaar thans niet wordt gevraagd en niet op in wordt gegaan. De door de bank nodig geachte bescherming van consumenten tegen de hoge kosten van het krediet gaat in hun geval niet op; consumenten hebben geen moeite in het nakomen van hun betalings-verplichtingen. Het argument om in het kader van de zorgplicht de leenvorm te veranderen naar een leenvorm met aflossingsverplichting, gaat ook mank. Een argument dat zich enerzijds niet laat rijmen met het feit dat de bank nog altijd dergelijke aflossingsvrije producten aanbiedt en anderzijds niet opgaat omdat van een problematische en/of knellende situatie geen sprake is. Daarbij is ook van belang dat er voor de bank gelet op de waarde van de woning (WOZ-waarde 01-01-2019 € 692.000,-) afgezet tegen de hoogte van het benutte krediet (€ 15.625,- op 20-04-2020) geen risico is. Verder heeft de bank geen concrete alternatieven aangedragen; de bank heeft slechts in algemene zin aangegeven bereid te zijn te onderzoeken of binnen haar huidige productassortiment een acceptabel alternatief kan worden gevonden. Gelet op dit alles dienen in dit geval de belangen van consumenten te prevaleren boven de door de bank aangevoerde belangen.

2.5 Consumenten vorderen primair dat het FHK ongewijzigd wordt voortgezet en subsidiair dat de kredietlimiet wordt bepaald op € 100.000,- onder vergoeding van de kosten begroot op € 2.000,- voor het afsluiten van een aanvullend (hypothecair) krediet van € 59.000,-.

Het verweer

2.6 De bank 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 de bank gelet op de specifieke feiten en omstandigheden in dit geval van haar bevoegdheid de overeenkomst te wijzigen dan wel op te zeggen misbruik heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit hieronder toe.

3.2 Partijen zijn het erover eens dat de bank contractueel bevoegd is het FHK op te zeggen. Ook staat de door de bank gehanteerde opzeggingstermijn niet ter discussie. Partijen zijn het niet eens over het antwoord op de vraag of de bank in dit geval van die bevoegdheid misbruik heeft gemaakt. Dit leidt ertoe dat onderzocht moet worden of de opzegging op grond van de wet of overeenkomst, zoals neergelegd in artikel 6: 248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW), onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Wat het toepassen van deze bepaling betreft dient de commissie de nodige terughoudendheid te betrachten, zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nr. 2018-400, Commissie van Beroep Kifid nr. 2014-005 en Commissie van Beroep Kifid nr. 2014-007.

Belangenafweging

3.3 De bank heeft aangevoerd dat haar belang dient te prevaleren boven de door consumenten gestelde belangen. De bank heeft, onder verwijzing naar eerdere met deze kwestie vergelijkbare uitspraken van de commissie, toegelicht dat zij op grond van haar zorgplicht van mening is dat op het FHK moet worden afgelost. De bank heeft daarbij uitgelegd dat dit product niet meer voldoet aan huidige de wensen en ontwikkelingen en gewezen op hetgeen daarover door de overheid is gedeeld. Hiernaast is door de bank overgelegd het van de AFM afkomstige Klantbelang Dasboard module Consumptief Krediet Normenkader 2018. Verder is hierbij van belang, aldus de bank, dat vanuit de AFM druk wordt uitgeoefend om kredieten waarop niet of nauwelijks wordt afgelost en waarvoor een hogere rentevergoeding is verschuldigd om te zetten naar kredietvormen waarop structureel wordt afgelost.

3.4 Over de bijgestelde limiet van het FHK is door de bank onweersproken gesteld dat die limiet is gebaseerd op het gebruik van het FHK door consumenten in het jaar voorafgaande aan de aangekondigde wijzigingen.

3.5 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen ziet de commissie geen aanleiding om, in afwijking van haar eerdere uitspraken[1] in soortgelijke kwesties als de onderhavige, de belangen van consumenten zwaarder te laten wegen dan de belangen van de bank. De door consumenten aangevoerde argumenten zijn namelijk niet van zodanige aard dat zij kunnen leiden tot de conclusie dat het gewijzigde beleid van de bank onaanvaardbaar is. Hierbij wordt van belang geacht dat, anders dan door consumenten is gesteld, de bank in het kader van haar algemene en structurele beleidswijziging niet van geval tot geval het kredietrisico of het al dan niet opnemen van een aflossingscomponent, behoeft te onderzoeken.

3.6 Wat de klacht van consumenten over het onvoldoende concreet aanbieden van alternatieven betreft, wordt het volgende overwogen.

[1] Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-561; 2020-538; 2020-756; 2020-873 en 2021-0125.

Nu gesteld noch gebleken is dat consumenten op dit moment een concrete kredietbehoefte hebben, kan niet van de bank gevergd worden dat zij een specifiek product aanbiedt. De bank kan derhalve volstaan met de uitnodiging gezamenlijk de mogelijkheden voor een passend alternatief te onderzoeken.

3.7 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de conclusie dat de vorderingen van consumenten moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.