Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0101
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consument heeft tezamen met wijlen zijn echtgenote een doorlopend krediet afgesloten bij de bank in 2006 met tussenkomst van een bemiddelaar. In 2015 is het doorlopend krediet omgezet in een persoonlijke lening. Zijn echtgenote is in 2019 overleden. De consument heeft bij de bank aangegeven dat hij problemen heeft met het voldoen van de maandtermijn van de persoonlijke lening na het wegvallen van het inkomen van zijn echtgenote en hij heeft de bank verzocht om tot een afkoopregeling te komen. De bank heeft een overzicht van de inkomsten en uitgaven opgevraagd hetgeen door de consument is verstrekt. De bank heeft vervolgens het afkoopvoorstel van de consument afgewezen. Ten tijde van de procedure bij Kifid is daarnaast discussie ontstaan met betrekking tot teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet. De commissie heeft geoordeeld dat de bank er niet toe kan worden gehouden de door de consument voorgestelde afkoopregeling te accepteren. Ten aanzien van de rente op het doorlopend krediet heeft de commissie geoordeeld dat de bank de teveel betaalde rente opnieuw moet berekenen conform de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie. De klacht en de vordering van de consument zijn gedeeltelijk toegewezen.

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 de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de door de consument en de bank ingediende stukken na de hoorzitting op verzoek van de commissie en 7) de reacties daarop over en weer van partijen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 oktober 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger [naam vertegenwoordiger]. De bank was eveneens aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met wijlen zijn echtgenote op 30 november 2006 een doorlopend krediet afgesloten met tussenkomst van een bemiddelaar. De kredietsom bedraagt € 50.000,- en de initieel overeengekomen variabele rente is 6,4%. Op 24 november 2015 is met tussenkomst van een bemiddelaar het doorlopend krediet omgezet in een persoonlijke lening. Daarin zijn ook andere kredieten van de consument ondergebracht. De hoogte van de persoonlijke lening is aldus bij aanvang € 63.500,-. Op deze lening wordt in maand-termijnen afgelost en er is een vaste rente van 5,2% overeengekomen.

2.2 In [maand] 2019 is de echtgenote van de consument overleden. De consument heeft zich hierna tot de bank gewend en aangegeven dat de maandelijkse last van € 675,88 voor de persoonlijke lening te zwaar op hem drukt nu het inkomen van zijn echtgenote is weggevallen. Het openstaande bedrag was op dat moment ongeveer € 44.500,-. Hij heeft de bank verzocht om een afkoopregeling met finale kwijting te accepteren waarbij de consument een afkoopsom van € 35.000,- zou betalen en het overige door de bank zou worden kwijtgescholden. De bank heeft ter beoordeling van dat verzoek de consument gevraagd een overzicht te doen toekomen van zijn inkomsten en uitgaven. De consument heeft deze informatie op 27 december 2019 toegestuurd. Nadien heeft de consument de bank op 7 februari 2020 gerappelleerd om op zijn verzoek in te gaan. Op 4 maart 2020 heeft hij van de bank een brief ontvangen waarin zijn verzoek is afgewezen. In de brief staat opgenomen:

*'**Reden afwijzing***
Interbank gaat alleen akkoord met een voorstel tegen finale kwijting als is vastgesteld dat er sprake is van een problematische schuldensituatie. Dat betekent dat wij vaststellen dat het voor de klant onmogelijk is om nog door te gaan met het afbetalen van de schulden. Daar is in dit geval geen sprake van.

Uw inkomen bestaan uit € 2.500 salaris en € 533 ANW-uitkering. Uw totaal inkomen is € 3.033 per maand. De vaste lasten zijn volgens het formulier € 3.053. Dit vinden wij een erg hoog bedrag. Wij zien voldoende mogelijkheden voor u om te besparen op de vaste lasten. Door te besparen op de vaste lasten ontstaat er een afloscapaciteit waarmee u de lening bij Interbank wel kunt terugbetalen.

Wat doen wij?
De achterstand die is opgelopen zullen wij opschonen. Vanaf maart 2020 activeren wij de reguliere contractvoorwaarden weer. Dat betekent dat wij de maandtermijn weer automatisch gaan incasseren van uw rekeningnummer. Ook activeren wij in maart 2020 de rente weer.

Wat kunt u verder doen?
U kunt bij ons een termijnverlaging aanvragen. De laatst mogelijke maandtermijn is in uw situatie € 475 per maand.'

2.3 De consument heeft zich per e-mail van 14 maart 2020 bij de bank beklaagd over de afwijzing. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot oplossing van de klacht waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.4 Ten tijde van de klachtenprocedure bij Kifid is de hoogte van de betaalde rente op het doorlopend krediet onderdeel van het geschil geworden. De bank heeft, in navolging van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, een compensatieregeling in het leven geroepen waarbij zij haar klanten compenseert voor teveel betaalde rente op doorlopend krediet. Ze heeft op basis van deze compensatieregeling een berekening gemaakt voor de consument waaruit blijkt dat hij voor een compensatie van € 578,02 in aanmerking komt. De consument heeft gesteld dat deze compensatie niet toereikend is en dat de compensatieregeling van de bank afwijkt van hetgeen in de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid is uitgemaakt.

De klacht en vordering

2.5 De consument beklaagt zich, bij monde van zijn gemachtigde, kort en zakelijk weergegeven over het volgende. De bank heeft de door hem voorgestelde afkoopregeling ten onrechte afgewezen en deze afwijzing ontoereikend toegelicht waarbij zij onduidelijke informatie heeft verstrekt ten aanzien van de door haar gehanteerde berekening van de afloscapaciteit van de consument. Daarnaast beklaagt de consument zich over teveel betaalde rente op het doorlopend krediet en heeft hij de berekening van de compensatie betwist.

2.6 De consument vordert dat de bank verplicht wordt mee te werken aan het afkoopvoorstel van de consument en daarnaast dat hij conform de eerdere uitspraken van Kifid wordt gecompenseerd voor teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet.

Het verweer

2.7 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank jegens de consument de op haar rustende verplichtingen heeft geschonden door zijn afkoopvoorstel af te wijzen.

Daarnaast dient de commissie te beoordelen in hoe verre de consument recht heeft op een vergoeding voor teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat de consument van 30 november 2006 tot 24 november 2015 bij de bank heeft aangehouden. De commissie overweegt daartoe het volgende.

De afwijzing van het afkoopvoorstel door de bank

3.2 De consument heeft gesteld dat de maandlast ad € 675,88 voor de persoonlijke lening na het overlijden van zijn echtgenote in 2019 te zwaar op hem drukt. De consument heeft op verzoek van de bank een overzicht van zijn inkomsten en lasten verstrekt. De consument heeft zelf gebruik gemaakt van een NIBUD formulier voor 'Persoonlijk Budget Advies' en daarin zijn inkomen en lasten ingevuld en daaruit geconcludeerd dat zijn inkomen na aftrek van zijn lasten ontoereikend is om de maandlast voor de persoonlijke lening te kunnen voldoen. Een familielid is bereid om hem te helpen bij het afkopen van het openstaande bedrag van de persoonlijke lening ad € 44.500,-, tegen een betaling van € 35.000,- aan de bank. Hij verwijt de bank niet adequaat te hebben gereageerd op zijn afkoopverzoek en dat de bank de afwijzing van zijn verzoek onvoldoende heeft toegelicht en niet transparant is geweest over haar beoordelingskader.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij na het bestuderen van het overzicht van de inkomsten en uitgaven van de consument constateerde dat er voldoende mogelijkheden zijn voor de consument om te besparen op zijn vaste lasten en zij de afwijzing op zijn afkoopvoorstel wel voldoende heeft toegelicht. De bank heeft aangevoerd dat zij zoals hier in het tragische geval van een overlijden, altijd bereid is om te kijken naar mogelijkheden om te komen tot een passende oplossing. Bij de beoordeling van het afkoopverzoek van de consument heeft de bank geconstateerd dat volgens haar berekeningen hij nog steeds de maandlast kan dragen. De bank is aangesloten bij de brancheorganisatie VFN. De berekening die door de bank wordt gehanteerd is conform de door de VFN opgestelde leennormen. Voorop staat dat de bank niet verplicht is tot het treffen van een regeling met de consument en in beginsel vrij is om al dan niet een afkoopvoorstel te aanvaarden. Het door de consument ingebrachtte NIBUD formulier brengt geen verplichtingen voor de bank met zich mee. Gelet op het inkomen van de consument zijnde ongeveer € 3.000,- per maand en het thans openstaande bedrag van € 44.000,- is er voldoende afloscapaciteit. De consument heeft uitgaven opgenomen in het overzicht die de bank onredelijk hoog voorkomen en er zijn posten waar aanzienlijk op bespaard kan worden. Om de consument tegemoet te komen biedt de bank een betalingsregeling aan waarbij het maandbedrag wordt verlaagd naar € 475,-. De looptijd van de overeenkomst wordt daarmee wel verlengd. De consument heeft dit voorstel afgewezen.

3.4 De commissie oordeelt als volgt. Door de consument is een buitengerechtelijk akkoord aangeboden, in de vorm van een afkoopvoorstel. Bij een dergelijk buitengerechtelijk akkoord zijn de gewone regels van het verbintenissenrecht van toepassing. Het staat een schuldeiser in beginsel vrij om een door de schuldenaar aangeboden akkoord te weigeren. Dit kan uitzondering lijden indien deze bevoegdheid wordt misbruikt (artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek) en de schuldeiser aldus naar redelijkheid aanvaarding van het aanbod niet had kunnen weigeren. Bij de toewijzing van een vordering tot medewerking aan een buiten-gerechtelijk akkoord is echter terughoudendheid geboden; slechts onder zeer bijzondere omstandigheden kan plaats zijn voor een bevel aan de schuldeiser tot medewerking aan een dergelijk akkoord. Zo'n bevel rust dan op de grond dat de schuldeiser naar redelijkheid niet tot weigering van instemming met het akkoord heeft kunnen komen.[1]

3.5 In het onderhavige geval is niet gebleken van omstandigheden die ertoe nopen dat de bank het afkoopvoorstel van de consument niet had mogen weigeren of anderszins verplicht zou kunnen worden in te stemmen met dit voorstel. Er is geen rechtsregel waaruit een dergelijke verplichting voor de bank kan worden afgeleid. De commissie wijst dit klacht-onderdeel dan ook af.

3.6 De commissie wijst hier op het belang van klanten van de bank om een haalbare betalings-regeling te treffen. De bank heeft toegelicht dat zij is aangesloten bij de VFN en dat zij de door deze brancheverenigingen opgestelde leennormen voor consumptief krediet hanteert. Uit de VFN Gedragscode en leennormenmethodiek per 1 april 2021 (hierna: de Gedragscode) volgt hoe de leennorm moet worden berekend.[2] Het is de commissie gelet op de ingediende stukken niet gebleken dat de bank is uitgegaan van een onjuiste vaststelling van het inkomen van de consument. Gelet op de leeftijd van de kinderen van de consument valt hij voor de toepassing van deze leennormen onder het gezinstype: alleenstaand. De consument heeft een koopwoning en een auto. De auto is voor hem noodzakelijk voor woon-werk verkeer. De bank dient bij de berekening van zijn afloscapaciteit dus rekening te houden met de leennorm van een alleenstaande met een surplus voor de eigen woning en de auto. Gelet op de normen zoals deze zijn opgenomen in de Gedragscode volgt de commissie het standpunt van de bank dat de consument voldoende afloscapaciteit heeft om de maand-last te kunnen voldoen. De bank heeft de consument een betalingsregeling aangeboden waarbij de maandlast wordt verlaagd naar € 475,-. Tot meer kan de bank naar het oordeel van de commissie niet worden gehouden.

[1] Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 12 augustus 2005 met nummer ECLI:NL:HR:2005:AT7799 te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Te vinden op www.vfn.nl/gedragscodes

3.7 Ten aanzien van de behandeling van het verzoek van de consument heeft de bank aangegeven dat het dossier helaas enige tijd uit beeld is geraakt en heeft zij erkend dat de afhandeling onjuist is verlopen. De behandelaar heeft hiertoe zijn excuses gemaakt aan de consument. De commissie verzoekt de bank nota te nemen van het verwijt van de consument dat inhoudt dat de bank haar beoordelingskader tijdens de interne klachten-procedure onvoldoende heeft toegelicht en geen inzicht heeft gegeven in de door haar gehanteerde berekeningen voor de afloscapaciteit. Dit klachtonderdeel kan echter niet leiden tot toewijzing van de door de consument ingestelde vordering.

Compensatievergoeding voor teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet

3.8 De consument heeft tezamen met zijn echtgenote van 30 november 2006 tot 24 november 2015 een doorlopend krediet gehad bij de bank. Voor de beoordeling van de vraag of de bank al dan niet een te hoge variabele rente bij de consument in rekening heeft gebracht, is de maatstaf van belang die de Commissie van Beroep van Kifid heeft neergelegd in haar uitspraken van 21 januari 2019 (nr. 2019-005 onder 5.9 en 5.10), 13 december 2019 (nr. 2019-005A onder 2.1 tot en met 2.3) en 5 februari 2020 (nr. 2019-005B onder 2.8). De rente die de consument over het krediet moest betalen, moest in de pas blijven met de marktrente. De bank heeft hiertoe een compensatieregeling opgesteld. In het onderhavige geval heeft de bank voor de consument een berekening gemaakt op basis van deze compensatieregeling en gesteld dat de consument een vergoeding van € 578,02 voor teveel betaalde rente toekomt. De consument heeft hiertegen geprotesteerd en gesteld dat de compensatie ontoereikend is en dat de compensatieregeling van de bank afwijkt van de Kifid uitspraken.

3.9 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument gegrond is en oordeelt dat de bank de rentecompensatie opnieuw moet berekenen. Binnen het door de commissie van beroep geschetste beoordelingskader is geen steun te vinden voor de redenering van de bank die inhoudt dat in ieder geval geen rentevergoeding verschuldigd is voor de periode waarin de contractrente lager lag dan de referentierente. Daarnaast dient de compensatie te worden berekend over de gehele looptijd van het doorlopend krediet. [3]

4. De beslissing

De commissie acht de klacht van de consument deels gegrond en wijst de vordering deels toe.

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de compensatie voor teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet opnieuw berekent conform hetgeen is overwogen in 3.8 en 3.9 en het uitstaande saldo van de consument vermindert met de vergoeding.

[3] Zie uitspraken GC Kifid 2021-0447 en GC Kifid 2021-0448, te vinden op www.kifid.nl.

Deze uitspraak is 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.

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.