Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1050

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	2 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging Continu Limiet. De consument had een Continu Limiet bij de bank. Met de Continu Limiet kon zij tot € 999,- rood staan op haar betaalrekening zonder tussentijdse terugbetaalverplichting. De bank heeft de Continu Limiet van de consument opgezegd. Het betreft een algemeen besluit van de bank om dit product niet meer aan te bieden. De bank vindt dat het product niet meer past in deze tijd. De consument is het niet eens met de opzegging en vordert voortzetting van de Continu Limiet. De commissie is van oordeel dat de bank bevoegd was om de Continu Limiet van de consument op te zeggen en dat de bank niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 aanvullende reacties van de consument en 5) de aanvullende reacties van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. De consument had daarnaast een Continu Limiet voor ex-studenten (hierna: Continu Limiet) bij de bank.

Met de Continu Limiet kon de consument tot € 999,- rood staan op de betaalrekening. Op de Continu Limiet zijn de Voorwaarden Studentenbetaallimiet van toepassing.

2.2 Op 4 oktober 2022 heeft de bank een bericht gestuurd naar de 'inbox' van de consument in de bankomgeving 'Mijn ING' waarin staat dat de bank voornemens is om de Continu Limiet te beëindigen.

2.3 Bij brief van 29 februari 2024 heeft de bank de consument geschreven dat zij de Continu Limiet zal afbouwen en uiteindelijk tussen 29 juli 2024 en 4 augustus 2024 zal beëindigen. In die brief staat onder meer:

> *"Met een Continu Limiet voor ex-studenten kun je langdurig rood staan zonder tussentijds terug te betalen. We willen graag dat als klanten rood kunnen staan, dit alleen tijdelijk kan en niet langdurig. De reden hiervoor is dat we willen dat je financieel gezond blijft. Daarom stoppen we met de producten die geen periodieke terugbetaalverplichting hebben, zoals de Continu Limiet voor ex-studenten. Hieronder lees je verder wat dit voor jou betekent.*
>
> ***We gaan je Continu Limiet in maandelijkse stappen van € 250,- verlagen***
> *Via deze brief zeggen we daarom de kredietovereenkomst 'Continu Limiet ex-studenten' met je op. Klanten hebben ons vorig jaar laten weten meer tijd nodig te hebben om hun saldo positief te krijgen. Dit begrijpen we. We zeggen daarom dit product niet in één keer op, maar zeggen deze op in 4 maandelijkse stappen. (...)*
>
> ***Overzicht wanneer limiet wordt verlaagd***
> *Je huidige limiet is € 999. Hieronder vind je een overzicht wanneer je limiet wordt verlaagd en beëindigd:*
> *tussen 22-04-2024 en 28-04-2024 wordt je Continu Limiet €751*
> *tussen 27-05-2024 en 02-06-2024 wordt je Continu Limiet €501*
> *tussen 24-06-2024 en 30-06-2024 wordt je Continu Limiet €251*
> *tussen 29-07-2024 en 04-08-2024 wordt je Continu Limiet beëindigd.*
>
> *(...)Als je verwacht dat je jouw roodstand niet op tijd kunt terug betalen, kijk dan op ing.nl/beëindiging-continulimiet wat je kunt doen en hoe je contact met ons kunt opnemen om samen naar een oplossing te kijken."*

2.4 Op 20 maart 2024 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de aangekondigde beëindiging van de Continu Limiet. Daarbij heeft de consument onder meer aangegeven dat zij in grotere financiële problemen komt als de bank de Continu Limiet afbouwt en uiteindelijk beëindigt.

2.5 Op 29 maart 2024 heeft de bank gereageerd dat de bank de Continu Limiet mag opzeggen. Daarnaast heeft de bank de consument gevraagd om zo snel mogelijk contact met haar op te nemen als de consument echt geen mogelijkheden ziet om het saldo op haar betaalrekening positief te krijgen of binnen de nieuwe limiet te blijven.

Ook heeft de bank de consument een formulier toegestuurd waarop de consument haar financiële gegevens kan invullen. Het verdere contact tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert voortzetting van de Continu Limiet. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 De bank heeft eenzijdig en op een dwingende manier de overeenkomst opgezegd. De consument en de bank zijn samen de Continu Limiet overeengekomen. De naam Continu Limiet wekt de indruk dat dit product voortdurend is. Daarnaast kan de consument het saldo niet positief krijgen of binnen de nieuwe limiet blijven. De consument komt door de beëindiging van de Continu Limiet dus in grotere financiële problemen. Het opzeggen van een Continu Limiet is bovendien niet van deze tijd in de financieel moeilijke situatie waarin Nederland en de mensen zich bevinden. Een verruiming zou eerder passend zijn. Het formulier dat de bank op 29 maart 2024 heeft toegestuurd is een verkapt formulier waarmee de consument akkoord zou gaan met de beëindiging van de Continu Limiet.

Het verweer

2.8 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de Continu Limiet mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat de bank dat mocht en licht dit oordeel als volgt toe.

De beoordeling

3.2 De overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten is een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 BW.

De Hoge Raad heeft geoordeeld dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd in beginsel opzegbaar is, ook indien geen wettelijke of overeengekomen opzegbevoegdheid bestaat, maar dat aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.[1] Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op een opzegbevoegdheid onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.

3.3 De commissie constateert dat uit artikel 9 Voorwaarden Studentenbetaallimiet volgt dat de bank de overeenkomst mag opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. Op grond van deze voorwaarden heeft de bank dus een opzegbevoegdheid. De bank heeft de opzegtermijn van twee maanden in acht genomen.

3.4 De bank mag van haar opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en licht dit hierna toe.

3.5 De bank heeft als volgt toegelicht waarom zij de Continu Limiet heeft opgezegd. Het betreft een algemeen besluit van de bank om de Continu Limiet niet meer aan haar klanten aan te bieden. Met een Continu Limiet kunnen klanten langdurig rood staan zonder tussentijds terug te betalen. De bank wil graag dat als klanten rood kunnen staan, dit alleen tijdelijk kan en niet langdurig. De reden hiervoor is dat de bank wil dat klanten financieel gezond blijven. Daarom stopt de bank met de producten die geen periodieke terugbetaalverplichting hebben, zoals de Continu Limiet. Langdurig rood staan zonder tussentijdse terugbetalingsverplichting past niet meer in deze tijd. De bank heeft daarbij verwezen naar het Normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), waarin wordt gewezen op de onwenselijke situatie dat een klant structureel rood staat.

3.6 Naar het oordeel van de commissie ligt er gelet op de voorgaande toelichting een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze ten grondslag aan het opzeggen van de Continu Limiet. Het staat de bank in beginsel vrij haar beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat een bepaald product niet meer past in haar nieuwe beleid. Dit neemt niet weg dat de opzegging voor de consument gevolgen met zich meebrengt die de consument vervelend vindt. Deze omstandigheid maakt echter niet dat de bank verplicht is om de Continu Limiet voor de consument voort te zetten.

3.7 Het is namelijk in principe de verantwoordelijkheid van de consument zelf om de roodstand terug te betalen en, nu zij dat niet op korte termijn kan, daarvoor een oplossing te vinden.

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group, overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2. Vgl. GC Kifid 2023-0407 en GC Kifid 2023-0867.

3.8 De commissie moet de vraag of de bank de Continu Limiet mocht opzeggen beantwoorden naar de stand van zaken ten tijde van de opzegging. Toch ziet de commissie aanleiding voor een overweging over iets wat daarna nog is gebeurd. De bank heeft meermaals kenbaar gemaakt dat de consument financiële gegevens kan toesturen en dat de bank dan op basis van de gegevens samen met de consument kan kijken naar een oplossing. Ook heeft de bank de consument tijdens de Kifid procedure een alternatieve en naar het oordeel van de commissie passende kredietoplossing met een aflossingscomponent aangeboden. De consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd, omdat zij het niet eens was met en stelde niet te kunnen voldoen aan een aantal voorwaarden die de bank aan het aangeboden krediet stelde. De consument heeft niet duidelijk gemaakt waarom zij aan die voorwaarden niet kan voldoen. Hoewel partijen uiteindelijk niet samen tot een oplossing zijn gekomen, heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldoende rekening gehouden met de financiële positie en de belangen van de consument door te proberen om samen tot een oplossing te komen.

3.9 Voor de commissie is gelet op het voorgaande niet komen vast te staan dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar opzegbevoegdheid.

Conclusie

3.10 De commissie concludeert dat de bank de Continu Limiet mocht opzeggen. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 9 Voorwaarden Studentenbetaallimiet van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Voorwaarden Studentenbetaallimiet

9 Opzeggen
9.1 Je kunt de kredietovereenkomst op elk moment kosteloos opzeggen. Opzeggen doe je schriftelijk of telefonisch. Meer informatie over opzeggen vind je op ING.nl.
9.2 De opgenomen bedragen, vermeerderd met verschuldigde rente, moet je uiterlijk binnen 30 dagen na het versturen van je opzegging aan de ING terugbetalen.
9.3 De ING mag de kredietovereenkomst op elk moment opzeggen, indien sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 8. De ING heeft ingeval van een andere situatie dan genoemd in artikel 8, een opzegtermijn van twee maanden. De ING heeft mag bijvoorbeeld de overeenkomst opzeggen als je langere tijd geen gebruik maakt van de limiet. De ING zal het opzeggen van de kredietovereenkomst schriftelijk aan je laten weten.