Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0119

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	9 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument houdt een krediet aan bij de bank. Hij heeft zich beklaagd over overkreditering en over het compensatieaanbod van de bank voor te veel betaalde rente. De consument heeft verzocht om een schadevergoeding, terugbetaling van te veel betaalde rente dan wel (gedeeltelijke) kwijtschelding van het openstaande kredietbedrag. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat sprake is van overkreditering en dat er geen aanleiding is te concluderen dat de compensatieberekening van de bank onjuist is. De vordering van de consument is afgewezen.

1. 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 nadere stukken van de consument; 7) de reactie van de bank op verzoek van Kifid; 8) de aanvullende reactie van de bank van 7 juli 2021; 9) de reacties van de consument van 16 juli en 15 november 2021; 10) de reactie van de bank van 29 november 2021 en 11) de stukken van de bank van 30 augustus 2023.

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 in april 2011 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank met een kredietsom van € 24.000,-, een variabele kredietrente van 8,4% effectief per jaar en een maandtermijn van € 360,-. Dit krediet is deels gebruikt om bestaande kredieten, voor een totaalbedrag van € 18.456,18, af te lossen.

2.2 De consument hield bij ICS een creditcard aan. In december 2012 is de kredietlimiet bij de bank verhoogd naar € 27.300,-. De verhoging is gebruikt om het creditcard-krediet (van € 3.300,-) bij ICS af te lossen.

2.3 De consument heeft in 2013 en 2014 weer verzocht om verhoging van de krediet-limiet. Zijn verzoeken zijn door de bank afgewezen in verband met zijn financiële situatie.

2.4 In februari 2017 is de bank met de consument in gesprek gegaan over of het krediet nog wel passend is en over het omzetten ervan in een kredietvorm waarbij moet worden afgelost.

2.5 Uit de brief van de bank aan de consument van 27 februari 2017 volgt dat er betalingsafspraken zijn gemaakt tussen partijen en het krediet wordt omgezet in een Servicelening met een lagere rente. In de brief staat:

> "***Gemaakte afspraken***
> *Wij gaan u een servicelening verstrekken van 27.500 euro met een looptijd van 180 maanden tegen een rentepercentage van 3,5%. De bijbehorende maandlast is 196 euro.*
>
> *U start een betalingsregeling met de creditcardmaatschappij van 80 euro per maand. De creditcard wordt opgezegd. Daarnaast zorgt u ervoor dat de uitstaande vordering bij de belastingdienst in maandelijkse termijnen van 50 euro zo spoedig mogelijk wordt ingelost.*
>
> *Het verstrekken van de servicelening is in principe van tijdelijke aard. Jaarlijks zullen wij met u aan de hand van uw inkomsten en uitgaven de lening opnieuw beoordelen. Het kan dan zijn dat wanneer uw inkomsten en/of uitgaven zijn veranderd de looptijd van uw servicelening en/of het rentepercentage wordt aangepast. Ook zou het kunnen dat de servicelening weer wordt omgezet naar een regulier leenproduct.*
>
> *Tijdens de looptijd van de servicelening is het niet toegestaan om nieuwe leningen of andere financiële verplichtingen aan te gaan. Doordat uw inkomen niet toereikend is om de aflossingsverplichting op uw huidige lening te kunnen voldoen wil ik u wijzen op het bestaande van de mogelijkheid van schuldhulp-verlening. Het flexibele krediet met rekeningnummer […] zal met ondertekening van deze overeenkomst per direct worden beëindigd.*
>
> *Het Uniform Budget Advies maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze afsprakenbrief."*

2.6 De consument heeft daarna een brief van ICS ontvangen die dateert van 14 juni 2017. Daarin staat:

"U heeft een ABN AMRO Credit Card van International Card Services BV.

Wij hebben vastgesteld dat wij de bestedingslimiet van uw ABN AMRO Credit Card in het verleden niet goed hebben afgestemd op uw financiële situatie. Wij gaan dit corrigeren en zullen uw bestedingslimiet verlagen naar € 1.500,-. (…)
Daarom hebben wij u in het verleden kosten in rekening gebracht die onterecht waren. (…) Wij zullen het bedrag van € 908,87 (…) terugstorten op uw Card."

2.7 Eind 2018 heeft de consument zich bij de bank gemeld en gevraagd om het openstaande bedrag kwijt te schelden. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft zich hierover beklaagd bij de bank en hij heeft nadien een klacht bij Kifid ingediend.

2.8 De klacht van de consument zag deels op te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet en is langere tijd aangehouden in verband met de ontwikkelingen op dit gebied in navolging van de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid van 5 februari 2020 met nummer 2019-005B.[1]

2.9 Eind 2021 heeft de bank in het kader van de door haar opgestelde compensatieregeling voor te veel betaalde rente, een berekening gemaakt voor de consument. Daaruit volgde dat de consument niet te veel rente heeft betaald voor het bij de bank afgesloten krediet. De bank heeft aangeboden de consument een coulancevergoeding te betalen van € 350,-. Dit aanbod is door de consument afgewezen.

2.10 De bank heeft in december 2022, na de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid van 10 augustus 2022 met nummer 2022-0036, over het zogenoemde rente-op-rente-effect, een herberekening gemaakt voor de consument. Daaruit volgde wederom dat de consument geen vergoeding toekomt voor te veel betaalde rente. De bank heeft de consument opnieuw een coulancevergoeding van € 350,- aangeboden. De consument heeft de berekening van de bank betwist waarna de procedure bij Kifid is hervat.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument heeft zich beklaagd over de werkwijze van de bank ten aanzien van het krediet en een schadevergoeding gevorderd dan wel terugbetaling van te veel betaalde rente, dan wel (gedeeltelijke) kwijtschelding van het openstaande bedrag. Hiertoe heeft de consument het volgende aangevoerd.

[1] De uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid zijn te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl.

2.12 De bank heeft zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering en heeft gedurende de looptijd van het krediet een te hoge debetrente in rekening gebracht.

2.13 De consument heeft vanaf 2013 financiële problemen. De bank heeft zich hiervan te weinig rekenschap gegeven. De bank heeft pas in 2017 het krediet omgezet naar een Servicelening met een veel lagere rente. De consument verwijt de bank dat ze dat niet eerder heeft gedaan.

2.14 Andere kredietverstrekkers hebben de schulden van de consument (deels) kwijtgescholden. Zelfs de dochtermaatschappij van de bank (ICS) heeft een deel van haar vordering op de consument kwijtgescholden. De consument vindt de afwijzing door de bank van zijn verzoek dan ook onbegrijpelijk en onjuist. Ook in het geval van herfinanciering van bestaande kredieten heeft de bank de verplichting om te waken voor overkreditering als blijkt dat meerdere schulden boven het maximaal te lenen bedrag uitstijgen.

2.15 Verder heeft de consument een compensatie voor te veel betaalde rente voor het krediet gevorderd. Hij heeft de compensatieberekening door de bank betwist door aan te geven dat deze berekening zich niet uit mag strekken over de periode dat het krediet is omgezet in een Servicelening. De omzetting is gedaan in verband het werkloos geraken van de consument. De compensatieberekening moet zien op de periode vóór de omzetting.

Het verweer van de bank

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.17 De bank heeft bij de verstrekking van het krediet onderzocht of werd voldaan aan de normen voor kredietverstrekking. Ten tijde van de aanvraag van het krediet had de consument een bruto maandinkomen van € 2.015,- en waren zijn woonlasten € 150,- per maand. Op basis hiervan heeft de bank het maximaal te verstrekken kredietbedrag berekend op € 28.812,50. De kredietlimiet van € 24.000,- viel hier ruim onder.

2.18 Bovendien werd een groot deel van het krediet gebruikt ter herfinanciering van bestaande kredieten. De verhoging van de kredietlimiet in december 2012 werd volledig gebruikt om een bestaande schuld bij ICS af te lossen tegen een lager tarief. Wanneer met een financiering een andere schuld wordt geherfinancierd is er geen sprake van overkreditering. Er wordt dan immers geen extra krediet verstrekt.

2.19 Dat ICS heeft geconstateerd dat zij de consument een te hoge creditcardlimiet heeft verstrekt betekent niet dat de bank hetzelfde verweten kan worden. ICS en de bank zijn verschillende entiteiten. Ook het feit dat andere schuldeisers de consument kwijting hebben verleend maakt niet dat de bank daartoe gehouden is.

Er zal beoordeeld moeten worden of er sprake was van overkreditering op het moment van de verstrekking van het krediet door de bank.

2.20 Ten aanzien van de compensatieregeling voor te veel betaalde rente op het doorlopend krediet heeft de bank een berekening gemaakt volgens het Kifid-beoordelingskader. De bank neemt voor de berekening ook de periode mee dat het krediet is omgezet in een Servicelening. De bank meent hiermee aan het beoordelings-kader te voldoen.

2.21 De bank heeft zich tot slot beroepen op verjaring van de vorderingen van de consument en op schending van de klachtplicht.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De klacht van de consument bestaat uit twee klachtonderdelen. Ten eerste beklaagt de consument zich over overkreditering en ten tweede over het compensatieaanbod van de bank voor te veel betaalde rente. De bank heeft als meest verstrekkende verweren een beroep gedaan op verjaring van de vordering en schending van de klachtplicht. De commissie zal hierna eerst deze meest verstrekkende verweren van de bank behandelen.

Verjaring en klachtplicht

3.2 De bank heeft in dit kader aangevoerd dat de vordering van de consument voor een schadevergoeding dan wel terugbetaling van te veel betaalde rente is verjaard gelet op artikel 3:310 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Ook heeft de consument volgens de bank te laat geklaagd op grond van artikel 6:89 BW. De commissie behandelt deze verweren hierna voor beide klachtonderdelen.

Met betrekking tot het klachtonderdeel: overkreditering

3.3 Op grond van artikel 3:310 BW verjaart een rechtsvordering tot vergoeding van schade door verloop van 5 jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt.

Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade dan wel het enkele vermoeden welke persoon voor de schade aansprakelijk is, niet volstaat. Van die bekendheid zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid — die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn — heeft verkregen dat schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de benadeelde voldoende zekerheid heeft verkregen dat schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon, is afhankelijk van de relevante omstandigheden van het geval.[2]

3.4 De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument daadwerkelijk bekend was met het bestaan van de schade en dat die schade zou zijn veroorzaakt door het tekort schieten of foutief handelen van de bank. Uit het dossier volgt dat voor de consument de brief van ICS van juni 2017 (zie overweging 2.7) aanleiding is geweest om te onderzoeken of (niet ook) de bank hem een te hoge kredietlimiet heeft verstrekt. Hij heeft zich eind 2019, en daarmee binnen de termijn van 5 jaar, bij de bank beklaagd over overkreditering. De enkele stelling van de bank dat de kredietovereenkomsten dateren van 2011 en 2012 is onvoldoende om het beroep op verjaring te honoreren.

3.5 Het beroep van de bank op schending van de klachtplicht (artikel 6:89 BW) gaat in dit geval ook niet op omdat de verplichting om te waken voor overkreditering ziet op een verplichting in de precontractuele fase. Schending daarvan levert een onrechtmatige daad op. De klachtplicht uit artikel 6:89 BW is daarop niet van toepassing. Zie daarvoor de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0012.

Met betrekking tot het klachtonderdeel: te veel betaalde rente

3.6 De bank heeft zich ook ten aanzien van dit klachtonderdeel in haar verweerschrift van maart 2020 beroepen op verjaring en schending van de klachtplicht. Ontwikkelingen nadien hebben geleid tot het opstellen van een compensatieregeling door de bank. De behandeling van dit dossier is langere tijd aangehouden in afwachting van die ontwikkelingen. De bank heeft in november 2021 voor de consument een compensatieberekening gemaakt op basis van deze regeling en hem een aanbod gedaan. De discussie tussen partijen heeft zich vervolgens enkel nog toegespitst op de juistheid van het compensatieaanbod dat door de bank is gedaan.

[2] Zie Hoge Raad 21 april 2023, ECLI:NL:HR:2023:653, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Gelet hierop neemt de commissie aan dat de bank haar verweren dat sprake is van verjaring en schending van de klachtplicht ten aanzien van dit klachtonderdeel heeft verlaten en gaat de commissie hierna inhoudelijk in op de klachtonderdelen van de consument.

Is er sprake van overkreditering?

3.7 Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument is verstrekt en de consument de daarbij behorende lasten niet kan dragen. De zorgplicht om te waken voor overkreditering verplicht de kredietverstrekker voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst met een consument inlichtingen in te winnen over zijn inkomens-en vermogenspositie met als doel overkreditering te voorkomen.[3] Dit komt voort uit de opvatting dat de kredietverstrekker ter zake kundiger is dan een consument met een kredietbehoefte.[4] Of de bank heeft voldaan aan deze verplichting dient te worden beoordeeld op basis van de wet- en regelgeving ten tijde van het aangaan van het krediet, in dit geval april 2011. Als overkreditering vast staat, dan komt de rente die is betaald over de te veel verstrekte leensom als schade voor vergoeding in aanmerking.[5]

3.8 De bank heeft aangevoerd dat geen sprake is van overkreditering. Zij heeft ter onderbouwing van haar stelling de stukken behorende bij de kredietaanvraag van 2011 ingebracht zoals het aanvraagformulier, de loonstrook van de consument, een bankafschrift van de consument en de berekening van het maximaal te lenen bedrag volgens de toen geldende financieringsnormen. Ten aanzien van de verhoging van de kredietlimiet in 2012 heeft de bank toegelicht dat dit bedrag geheel is gebruikt voor de aflossing van een krediet bij ICS met een veel hogere rente.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat het krediet niet goed is afgestemd op zijn financiële situatie, dat hij op dit moment een dergelijke kredietsom niet zou kunnen verkrijgen en dat nu door ICS overkreditering is vastgesteld, dat ook geldt voor de bank.

3.10 De commissie ziet in de stellingen van de consument geen grond om te concluderen dat sprake is van overkreditering door de bank. De consument heeft niet betwist dat de bank een juiste berekening heeft gemaakt ten tijde van de kredietverstrekking in 2011. De consument lijkt te miskennen dat voor de vraag of sprake is van overkreditering van belang zijn het moment van het aangaan van het krediet, de kredietsom in relatie tot de financiële situatie van de consument op dat momenten de *destijds* geldende normen voor kredietverstrekking.

[3] Zie artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft).
[4] Zie Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, r.o. 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2018-141, overweging 4.10, te vinden op www.kifid.nl.

3.11 Het is aan de consument om zijn stelling, bij betwisting door de bank, te bewijzen. Daar is de consument niet in geslaagd. Ook ten aanzien van de verhoging van het krediet in 2012 volgt de commissie de stelling van de bank. Het betrof een herfinanciering van een bestaand krediet met een hogere debetrente. De consument is daarmee geen verplichting aangegaan die hij niet al had. Zelfs als de bank ten aanzien van de verhoging overkreditering zou zijn te verwijten heeft de consument geen belang bij deze stelling, omdat niet is gebleken dat hij daardoor schade heeft geleden. Immers is onweersproken gesteld dat de consument wat betreft het rentetarief beter af is geweest. Dit klachtonderdeel wordt door de commissie afgewezen.

Is er sprake van te veel betaalde rente?

3.12 De consument stelt dat de bank hem een vergoeding moet betalen voor te veel betaalde rente op het doorlopend krediet. De bank heeft aangevoerd dat geen sprake is van te veel betaalde rente volgens het Kifid-beoordelingskader. Partijen zijn het daarbij niet eens over de berekening die de bank heeft opgesteld. De bank is uitgegaan van de gehele looptijd van het krediet met inbegrip van de periode dat het is omgezet in een Servicelening. De consument meent dat de bank deze laatste periode niet mag betrekken in de berekening en dat hij gedurende de periode voor de omzetting duizenden euro's te veel heeft betaald die hij terugvordert. De commissie overweegt als volgt.

3.13 Om te beoordelen of de consument te veel rente heeft betaald voor het krediet is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld. Daarbij is van belang het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dat verschil moet de bank handhaven gedurende de looptijd van het krediet. Voor zover de bank daarvan in het nadeel van de consument is afgeweken dient zij dit te vergoeden.[6]

3.14 Als de consument door het rentebeleid van de bank enerzijds te veel aan rente heeft betaald maar anderzijds minder heeft betaald dan de bank volgens die berekenings-methodiek maximaal in rekening mocht brengen, bijvoorbeeld omdat de rente in bepaalde periodes lager is geweest dan bij het meebewegen met de referentierente het geval zou zijn geweest, hoeft de bank alleen terug te betalen wat de consument per saldo te veel heeft betaald. Van belang is dat tot het voordeel van de consument ook moet worden gerekend het voordeel dat de Servicelening hem in dit opzicht heeft gebracht. De Commissie van Beroep van Kifid heeft dit eerder beslist in een zaak tegen de bank waarin het doorlopend krediet is omgezet in een Servicelening.

[6] Zie voor het Kifid-beoordelingskader met name CvB Kifid 2019-005B, CvB Kifid 2021-0015 en CvB Kifid 2022-0036, te vinden op www.kifid.nl onder uitsprakenregister.

De Servicelening is aangeboden en aangegaan ter aflossing van het doorlopend krediet, naar aanleiding van de problemen van de consument met het aflossen van het doorlopend krediet. Het betrof louter het herfinancieren van het doorlopend krediet uit 2011 en 2012.[7]

3.15 De commissie ziet in de argumenten van de consument geen aanleiding om te oordelen dat de berekening die de bank heeft gemaakt onjuist is en de consument een (nadere) vergoeding voor te veel betaalde rente toekomt. Dit klachtonderdeel wordt ook afgewezen.

Conclusie

3.16 De klachtonderdelen van de consument zijn door de commissie inhoudelijk beoordeeld. De commissie heeft de klachtonderdelen afgewezen zodat er geen grond is voor het toewijzen van de vorderingen van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[7] Zie CvB Kifid 2021-0015, overweging 5.20, te vinden op www.kifid.nl.