Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-147
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2006 met haar partner twee kredieten afgesloten bij de Bank. In 2007 is de relatie beëindigd en in april 2016 is de ex-partner overleden. Medio 2017 heeft Consument de Bank bericht dat zij moeite heeft de lasten te voldoen. Consument verwijt de Bank dat zij onvoldoende is geïnformeerd over de risico's en meent dat de kredieten kwijtgescholden dienen te worden vanwege het overlijden van de ex-partner op basis van de voorwaarden die gelden vanaf juli 2016. De Commissie oordeelt dat Consument sinds 2007 alle lasten alleen heeft gedragen en dat is komen vast te staan dat de keuzes voor de kredieten bewust en goed voorgelicht zijn gemaakt. Bovendien zijn de voorwaarden vanaf juli 2016 niet van toepassing op de kredieten van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de boordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 12 juli 2006 heeft Consument gezamenlijk met haar (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-Partner) bij de Bank twee kredieten afgesloten, te weten:
- Privélimiet Plus ter grootte van € 45.000,00; en
- Flexibel Krediet ter grootte van € 17.500,00.

2.2 In 2007 hebben Consument en de ex-Partner de relatie beëindigd. De ex-Partner heeft sinds de echtscheiding geen financiële bijdragen meer geleverd ten behoeve van (het huishouden van) Consument.

2.3 In beide kredietovereenkomsten is Consument aangemerkt als 'Kredietnemer 1A' en de ex-Partner als 'Kredietnemer 1B'.

2.4 Op de kredietovereenkomst Privélimiet Plus zijn de Productvoorwaarden ABN AMRO Privélimiet Plus van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"2. Kredietnemer is steeds bevoegd de uitstaande schuld geheel of gedeeltelijk boetevrij af te lossen.*
> *3. Indien aan de kant van Kredietnemer meer partijen zijn, zullen alle rechten en alle verbintenissen van de Kredietnemer hoofdelijk zijn. (…)*
> *6. De ABN AMRO Privélimiet Plus zal maandelijks, vanaf het tijdstip dat de onder 1A genoemde Kredietnemer de 65-jarige leeftijd heeft bereikt, worden afgebouwd tot EUR 1.000 met 1/120 deel van de op het tijdstip van het bereiken van de 65-jarige leeftijd geldende limiet.*
> *7. Indien Kredietnemer, genoemd onder 1A in de Kredietovereenkomst, overlijdt tijdens de looptijd van de Kredietovereenkomst waarbij (…), dan vervalt de verplichting tot betaling van de uit hoofde van de Kredietovereenkomst alsdan bestaande schuld aan de Bank (…).*
> *8. Alle op grond van de Kredietovereenkomst aan de Bank verschuldigde bedragen zullen ineens opeisbaar zijn indien:*
> *a) (…)*
> *c) Kredietnemer is overleden en de Bank gegronde reden heeft om aan te nemen dat diens verplichtingen uit hoofde van de Kredietovereenkomst niet zullen worden nagekomen, met inachtneming van het in artikel 7 gestelde;*
> *(…)"*

2.5 Op de overeenkomst van Flexibel Krediet zijn de Productvoorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"2. Het staat Kredietnemer vrij extra betalingen aan de Bank te doen door rechtstreekse betaling(en) op het op de Kredietovereenkomst vermelde contractnummer.*
> *(…)*
> *5. Alle op grond van de Kredietovereenkomst aan de Bank verschuldigde bedragen van het ABN AMRO Flexibel Krediet zullen ineens opeisbaar zijn indien:*
> *a) …*
> *c) Kredietnemer is overleden en de Bank gegronde reden heeft om aan te nemen dat diens verplichtingen uit hoofde van de Kredietovereenkomst niet zullen worden nagekomen, met inachtneming van het in artikel 6 gestelde;*
> *(…)*
> *6. Indien Kredietnemer, genoemd onder 1A in de Kredietovereenkomst, overlijdt tijdens de looptijd van de Kredietovereenkomst waarbij (…), dan vervalt de verplichting tot betaling van de uit hoofde van de Kredietovereenkomst alsdan bestaande schuld aan de Bank (…)."*

2.6 Op 16 april 2016 is de ex-Partner overleden. Consument heeft naar aanleiding hiervan medio 2017 contact opgenomen met de Bank. Op 30 januari 2018 heeft de Bank na een gesprek met Consument, een Uniform Budget Advies opgemaakt.

Hierin is een voorstel voor een Service Lening, waarbij beide kredieten worden gebundeld tot één bedrag van € 452,00 per maand en een looptijd van 180 maanden, opgenomen. Consument heeft het voorstel van de Bank niet ondertekend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank coulance betracht en de twee kredieten geheel of gedeeltelijk kwijtscheldt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Bank heeft Consument en de ex-Partner nooit gewezen op de risico's van de kredieten en had hen erop moeten wijzen dat zij een overlijdensrisicoverzekering ten behoeve van de ex-Partner moesten afsluiten. De risico's zijn alleen besproken met de ex-Partner. De kredieten waren bovendien afgesloten op basis van twee inkomens en nu moet Consument de lasten alleen dragen. Dat zij dit de afgelopen 10 jaar wel heeft gedaan, houdt niet in dat zij die lasten (gemakkelijk) kan dragen. Consument zat jaren in een psychische overlevingsmodus en had niet de moed en energie om haar financiële status met de Bank te bespreken;
- de Bank had een actievere houding moeten hebben ten aanzien van de kredieten en had Consument en de ex-Partner moeten aansporen aflossingen te verrichten op de kredieten. Consument en de ex-Partner hebben veel rente over de kredieten betaald en hebben niets afgelost. Dit staat niet in verhouding tot elkaar;
- de Bank heeft met ingang van 1 juli 2016 nieuwe voorwaarden, die dus met ingang van die datum van toepassing zouden zijn op de kredieten van Consument en de ex-Partner. Indien de ex-Partner na 1 juli 2016 zou zijn overleden, dan zouden de kredieten op grond van de nieuwe voorwaarden volledig kwijtgescholden zijn. De Bank dient coulance te betrachten, omdat de ex-Partner slechts enkele maanden voor de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden is overleden.

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

Algemeen

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen beiden te kennen hebben gegeven met elkaar in gesprek te willen treden om de terugbetaling van de kredieten vorm te geven. Consument heeft benadrukt dat haar vordering in deze procedure slechts ziet op de (gedeeltelijke) kwijtschelding van de kredieten uit coulance door de Bank.

4.2 Aan de Commissie liggen daarom de vragen voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en dientengevolge de kredieten geheel of gedeeltelijk dient kwijt te schelden. De Commissie neemt bij de beoordeling van deze vragen het volgende in overweging.

Afgesloten kredieten

4.3 De Commissie stelt vast dat Consument gezamenlijk met de ex-Partner twee kredieten heeft afgesloten bij de Bank. Uit hoofde van de kredietovereenkomsten zijn Consument en de ex-Partner hoofdelijk verbonden tot terugbetaling van de hoofdsom van beide kredieten, vermeerderd met de overeengekomen rente. Het uitgangspunt dient dan ook te zijn dat Consument de uitstaande hoofdsommen alsmede de rente hierover dient te voldoen. Kwijtschelding van (een gedeelte van) de kredieten is een recht dat de Bank toekomt en geen verplichting. De Bank kan bovendien niet worden verplicht coulance te betrachten.

4.4 Consument heeft in haar klachtomschrijving gesteld dat de Bank haar en de ex-Partner niet heeft gewezen op de risico's van de kredieten. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat Consument en de ex-Partner bewust hebben gekozen voor de producten, omdat (onder voorwaarden en tot een bepaald bedrag) de kredieten zouden worden kwijtgescholden indien kredietnemer 1A gedurende de looptijd van de overeenkomst zou komen te overlijden. Bij repliek heeft Consument gesteld dat alleen de ex-Partner is gewezen op de risico's, terwijl deze bij haar niet bekend waren. Hierdoor is Consument gebonden aan de terugbetaling van twee kredieten, die destijds op twee inkomens zijn afgesloten, waarover veel rente moet worden betaald.

4.5 De Commissie stelt op grond van de door partijen overgelegde documenten vast dat Consument en de ex-Partner beide kredietovereenkomsten hebben ondertekend. In de toepasselijke voorwaarden is in duidelijke en niet voor meerdere interpretaties vatbare bewoordingen vastgelegd dat de kredieten (onder voorwaarden en tot een bepaald bedrag) kunnen worden kwijtgescholden indien Kredietnemer 1A, dus Consument, komt te overlijden. Dit geldt niet ten aanzien van Kredietnemer 1B, te weten de ex-Partner.

Consument heeft de kredietovereenkomsten en de voorwaarden ondertekend en heeft hiermee verklaard kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de opgenomen bepalingen. Consument heeft overigens ook niet betwist dat zij beide kredietovereenkomsten voor akkoord heeft getekend.

4.6 In de kredietovereenkomsten is tevens in duidelijke bewoordingen opgenomen dat de kredieten een variabel rentetarief kennen en dat zij aflossingsvrij zijn. Ook is opgenomen dat de kredieten boetevrij kunnen worden afgelost, zowel geheel als gedeeltelijk. Naar het oordeel van de Commissie had Consument dan ook kunnen weten dat de kredieten alleen lager zouden worden, indien zij hier zelf aflossingen op zou verrichten. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij in de periode van 2006 tot 2017 een actievere houding had moeten aannemen om aflossingen te bewerkstelligen, te meer nu de Bank niet bekend was met de wens van Consument om de kredieten eerder af te lossen en nu Consument de Bank niet op de hoogte had gesteld van de echtscheiding. De Bank heeft bovendien aangetoond dat zij Consument sinds 2018 wel heeft aangeschreven om de aflossingsvrije kredieten af te bouwen.

4.7 Consument heeft voorts gesteld dat de kredieten op twee inkomens waren verstrekt en dat van haar nu niet kan worden verwacht dat zij met één inkomen opdraait voor terugbetaling van de kredieten. De Commissie merkt op dat Consument de afgelopen tien jaar alleen heeft opgedraaid voor de kredieten, zoals de Bank heeft gesteld en door Consument niet is betwist. Dat de echtscheiding en de gebeurtenissen nadien een enorme impact hebben gehad op Consument, is begrijpelijk en dat zij de termijnen probleemloos heeft voldaan, is bewonderingswaardig, echter toont dit wel aan dat er geen financiële noodzaak is om de kredieten kwijt te schelden. Desondanks heeft de Bank de financiële situatie van Consument onderzocht en heeft haar een voorstel gedaan om de kredieten terug te betalen. Het voorstel van de Bank komt de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar voor. Dat Consument het voorstel van de Bank tot op heden niet heeft willen accepteren omdat de nalatenschap van de ex-Partner nog steeds niet is afgewikkeld, is een omstandigheid die niet voor rekening en risico van de Bank dient te komen.

Voorwaarden

4.8 Consument meent dat de voorwaarden van de Bank, die per 1 juli 2016 van kracht zijn gegaan, van toepassing zijn op haar kredieten en dat de Bank met het oog op hetgeen hierin is bepaald, uit coulance de kredieten zou moeten kwijtschelden, omdat de ex-Partner is overleden. De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door te stellen dat de voorwaarden per 1 juli 2016, dus drie maanden na het overlijden van de ex-Partner van kracht zijn gegaan en dat deze voorwaarden dus niet van toepassing zijn op de kredieten die door Consument en de ex-Partner zijn afgesloten.

4.9 De Commissie oordeelt ten aanzien van dit klachtonderdeel dat de voorwaarden zoals die golden ten tijde van het aangaan van de kredieten in juli 2006 van toepassing zijn op de kredieten. Op het moment van overlijden van de ex-Partner waren deze voorwaarden van toepassing. Niet is komen vast te staan, op basis van de oude noch de nieuwe voorwaarden, dat eventuele nieuwe voorwaarden automatisch in de plaats van de oude voorwaarden treden. Consument heeft dan ook geen recht op hetgeen in de nieuwe voorwaarden is bepaald. De Commissie oordeelt daarom dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Conclusie

4.10 De Commissie raadt partijen tot slot aan, met oog op hetgeen in overweging 4.1 is vastgesteld, om alsnog gebruik te maken van de mogelijkheid met elkaar in gesprek te treden over de terugbetaling van de kredieten.

4.11 Dit laat onverlet dat de klachtonderdelen van Consument ongegrond zijn en dat haar vordering op grond van de voorgaande overwegingen dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.