Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0234

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	22 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen, deels niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging doorlopend krediet. Weigering verstrekking nieuw krediet. De consument stelt dat de bank ten onrechte zijn Privélimiet Plus heeft beëindigd en vordert herstel van de kredietovereenkomst en een vergoeding van te veel betaalde rente en administratiekosten. Voor zover de bank de Privélimiet Plus niet herstelt dient zij de consument een ander krediet aan te bieden. Dat de bank dit nu weigert is volgens de consument niet terecht. De commissie komt tot de conclusie dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de Privélimiet Plus op verzoek van de consument is beëindigd en wijst de vorderingen van de consument op dit onderdeel af. De klacht van de consument over de weigering van de bank om hem een nieuw krediet te verstrekken is niet behandelbaar.

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 repliek van de consument 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de aanvullende stukken 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 In 2005 heeft de consument een doorlopend krediet in de vorm van een "Privélimiet Plus" (dit betrof een roodstand op zijn betaalrekening) met een kredietlimiet van € 2.000,- afgesloten bij de bank. Vanaf [datum] 2019 werd, vanwege het bereiken van de 65-jarige leeftijd, de kredietlimiet maandelijks met een bedrag van € 8,33 verlaagd, tot een bedrag van € 1.000,- op 75-jarige leeftijd van de consument.

2.2 Op 23 februari 2021 heeft de consument een kantoor van de bank bezocht en het op dat moment uitstaande saldo op zijn Privélimiet Plus volledig ingelost. De bank heeft vervolgens de Privélimiet Plus op zijn rekening beëindigd. Een bevestiging van de beëindiging van de Privélimiet Plus is op 23 februari 2021 naar de bankmail van de consument gestuurd.

2.3 Op 19 maart 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin stond vermeld:

> *"U heeft een Privélimiet Plus met rekeningnummer [X]. Dit betekent dat u tot €1.872,00 rood kunt staan op deze rekening. Wij gaan stoppen met het aanbieden van de Privélimiet Plus."*

In de brief stond verder:

> *"Graag bieden wij u een alternatief aan*
>
> *Om u een passend alternatief aan te kunnen bieden, vinden wij het belangrijk om uw persoonlijke financiële situatie opnieuw in kaart te brengen.*
>
> *(…)*
>
> *Wat gebeurt er als wij het digitale Formulier niet voor 21 april 2021 van u ontvangen? Omdat wij uw financiële situatie niet in kaart hebben kunnen brengen, zullen wij uw Privélimiet Plus gaan afbouwen. Dit doen wij als volgt: Wij zullen op 1 September 2021 uw Privélimiet Plus in stappen afbouwen naar nul in een periode van 60 maanden. U merkt dit voor het eerst op 1 oktober 2021.*
>
> *Dit betekent dat u vanaf dan elke maand EUR 31,20 minder in het rood kunt staan. Let op: u betaalt naast de maandelijkse limietafbouw nog steeds rente over het openstaande bedrag.*

Aanvullende informatie:

U heeft op dit moment een leeftijdsgebonden limietafbouw tot €1.000,- op uw Privélimiet Plus.

- Bij aanpassing naar het product Rood staan blijft deze leeftijdsgebonden limiet afbouw hetzelfde.

- Bij afbouw van uw PrivéLimiet Plus vervalt de huidige leeftijd afbouw en wordt deze vervangen door de nieuwe afbouw zoals hierboven beschreven."

2.4 Ongeveer een jaar later wil de consument € 1.000,- rood staan op zijn rekening. Hij krijgt van de bank te horen dat hij daarvoor een digitale aanvraag moet doen. Onderdeel van deze digitale aanvraag is een inkomenstoets. De bank heeft de aanvraag van de consument afgewezen omdat hij onvoldoende inkomsten heeft voor een roodstandfaciliteit op zijn betaalrekening. Uiteindelijk heeft de consument wel een creditcard met een limiet van € 1.000,- kunnen krijgen van een dochteronderneming van de bank.

2.5 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank, onder andere over het feit dat hij geen krediet krijgt van de bank. De bank heeft de klacht van de consument afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De commissie begrijpt de klachten van de consument als volgt. Allereerst is de consument het niet eens met de beëindiging van zijn Privélimiet Plus in februari 2021. De consument heeft het uitstaande saldo destijds ingelost, maar hij verkeerde, mede vanwege mededelingen van een bankmedewerker hierover, in de veronderstelling dat hij op elk gewenst moment weer nieuw krediet kon opnemen, binnen de gestelde kredietlimiet. Achteraf is hem gebleken dat het krediet niet alleen is ingelost, maar ook is beëindigd en hij een inkomenstoets moet doen om een nieuw krediet te kunnen krijgen.

2.7 De consument is van mening dat de bank niet kan aantonen dat hij de bank verzocht heeft zijn Privélimiet Plus te beëindigen. De bank heeft een brief van 23 februari 2021 overgelegd waarin vermeld staat dat de bank, om de Privélimiet Plus op verzoek van de consument te kunnen beëindigen, deze brief ondertekend retour wil, of elektronisch ondertekend wil hebben met de e.dentifier. De bank heeft geen getekend exemplaar van de brief kunnen overleggen en ook geen bewijs van elektronische ondertekening. De bank had dan ook niet, uit eigen beweging, tot beëindiging van het krediet mogen overgaan.

Daar komt bij dat de bank op 19 maart 2021, dus na het moment waarop volgens de bank de Privélimiet Plus zou zijn beëindigd, de consument nog een brief gestuurd heeft waarin vermeld staat dat hij een Privélimiet Plus heeft met een kredietlimiet van €1.872,00 die in 60 maanden (verder) wordt afgebouwd als de consument niet tijdig een digitaal formulier invult.

2.8 De consument heeft nu in plaats van de Privélimiet Plus een creditcard bij een dochtermaatschappij van de bank. Voor deze creditcard heeft de consument extra administratiekosten moeten betalen en hij betaalt voor het op de creditcard uitstaande saldo een hogere rente dan hij betaalde voor het uitstaande saldo op zijn Privélimiet Plus. Het behoud van de Privélimiet Plus was in alle opzichten dus voordeliger voor de consument.

2.9 De commissie leest in de klacht van de consument ook een klacht over het feit dat hij volgens de bank op basis van zijn inkomen niet in aanmerking komt voor het product "Rood Staan" met een kredietlimiet van €1.000,-. De consument stelt dat hij op dit moment een veel hoger inkomen heeft dan toen hij in het verleden de Privélimiet Plus, met een kredietlimiet van € 2.000,-, afsloot. Daarnaast stelt de consument dat het vreemd is dat hij wel een creditcard van de bank kon krijgen met een kredietlimiet van € 1.000,-, maar niet het product "Rood Staan" met eenzelfde kredietlimiet.

2.10 Verder meent de consument dat hij in aanmerking komt voor een vergoeding voor de in het verleden te veel betaalde rente op zijn Privélimiet Plus. De consument verwijst naar de jurisprudentie van de geschillencommissie van Kifid over dit onderwerp. De bank is weliswaar bezig met het opstellen en uitvoeren van een compensatieregeling voor alle klanten die in aanmerking komen voor een vergoeding, maar dit gaat de consument niet snel genoeg.

2.11 De consument vordert een herstel van zijn Privélimiet Plus overeenkomst met terugwerkende kracht, met een aanpassing van zijn kredietlimiet rekening houdende met de leeftijd-afbouw, dan wel de afbouw in 60 maanden, zoals verwoord in de brief van 19 maart 2021. Daarbij vordert de consument een compensatie van de hogere rente en de administratiekosten van zijn huidige creditcard, aangezien hij deze kosten niet gehad zou hebben als zijn Privélimiet Plus nooit beëindigd was. Voor zover de Privélimiet Plus overeenkomst niet hersteld wordt, wenst de consument een ander krediet van de bank te krijgen (het product "Rood staan").

Het verweer

2.12 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

Waar het om gaat

3.1 De vraag die de commissie in deze zaak allereerst moet beantwoorden is of de bank de Privélimiet Plus van de consument in februari 2021 ten onrechte heeft beëindigd en of de consument een compensatie voor rente en administratiekosten van zijn huidige creditcard toekomt. Voor zover dit niet het geval is, zal de commissie de vraag moeten beantwoorden of de bank de consument ten onrechte een nieuw krediet in de vorm van "Rood Staan" weigert. Daarnaast ligt de vraag voor of de bank verplicht kan worden om een (eventueel) compensatievoorstel voor te veel betaalde rente binnen een bepaalde (korte) termijn aan de consument te doen.

3.2 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consument deels niet-behandelbaar is en op de overige onderdelen afgewezen moet worden. Hieronder zal worden weergegeven waarom.

Beëindiging Privélimiet Plus-overeenkomst

3.3 De bank heeft onder andere ten aanzien van dit onderdeel van de klacht van de consument aangevoerd dat deze klacht niet behandelbaar is op grond van het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022 (verder: het reglement). In onderdeel 2.3 van het reglement is het volgende opgenomen:

> *"**2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?***
> *Kifid behandelt geen klachten over:*
> *(…)*
> *3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht. (…)"*

Omdat dit klachtonderdeel ziet op de beëindiging van een overeenkomst en niet op de weigering een (nieuwe) overeenkomst te sluiten of een weigering de dienstverlening uit te breiden, gaat dit verweer van de bank niet op. Dit klachtonderdeel is wel behandelbaar op grond van het reglement.

3.4 Op 23 februari 2021 is de consument bij het filiaal van de bank in [plaats] langs geweest om het saldo van zijn Privélimiet Plus in te lossen. De consument stelt dat hem toen werd medegedeeld dat, als hij in de toekomst weer rood wilde staan, hij weer gebruik kon maken van zijn krediet, rekening houdende met de leeftijdgebonden afbouw van de kredietlimiet.

Volgens de consument was er geen sprake van het beëindigen van de Privélimiet Plus-rekening. De bank benadrukt dat de rekening niet beëindigd is, alleen de mogelijkheid om krediet op te nemen.

3.5 De vraag is nu of de consument tijdens het bezoek aan de bank op 23 februari 2021, de bank verzocht heeft om de Privélimiet Plus op te heffen c.q. te beëindigen, of dat de consument alleen verzocht heeft het uitstaande saldo in te lossen. Daarnaast is het de vraag of de bank de consument een toezegging gedaan heeft omtrent het op een later tijdstip kunnen opnemen van krediet. De bank heeft een notitie van het kantoorbezoek van 23 februari 2021 overgelegd. Hieruit valt af te leiden dat de consument toen gevraagd heeft om zijn Privélimiet Plus op te heffen. Dit wordt door de consument betwist, maar ingevolge artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden (zie bijlage) strekt de administratie van de bank tot volledig bewijs. De consument kan wel tegenbewijs aanleveren. De consument heeft hiertoe de brief van 19 maart 2021 overgelegd. Hoewel de commissie kan begrijpen dat de inhoud van deze brief de consument op het verkeerde been heeft gezet, kan hiermee niet worden aangetoond dat de Privélimiet Plus op 23 februari 2021 niet is beëindigd op verzoek van de consument. Gelet op de korte periode tussen het kantoorbezoek van 23 februari 2021 en het verzenden van de brief van 19 maart 2021, is het waarschijnlijk dat de beëindiging van de Privélimiet Plus nog niet correct verwerkt was in de administratie van de bank op het moment van het opstellen en verzenden van de brief.

3.6 De bank stelt verder dat de consument de opheffing c.q. beëindiging van de Privélimiet Plus ook heeft bevestigd met zijn elektronische handtekening. Dit zou blijken uit de loggegevens van 23 februari 2021. Om 14.57 uur zou de consument de elektronische ondertekening ter beëindiging van zijn krediet hebben afgerond. De bank heeft een uitdraai van deze loggegevens overgelegd. Hoewel deze loggegevens slechts summiere informatie bevatten, is de commissie van mening dat de bank met deze loggegevens, in combinatie met de notitie van het kantoorbezoek van 23 februari 2021, voldoende heeft aangetoond dat de Privélimiet Plus is beëindigd op verzoek van de consument. De consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren dat tot een ander oordeel leidt.

3.7 Dat de Privélimiet Plus was beëindigd had de consument kunnen weten. Van de beëindiging van de Privélimiet Plus is immers een bevestiging gestuurd naar de bankmail van de consument. De consument heeft zelf deze bankmail in de procedure gebracht en de commissie gaat er daarom van uit dat de consument deze bankmail ontvangen en gelezen heeft. Dat de bankmedewerker de consument zou hebben toegezegd dat hij, zonder dat hiervoor een nieuwe (inkomens)toets nodig was, op elk moment weer een nieuw krediet kon krijgen, is niet komen vast te staan.

3.8 Nu de Privélimiet Plus terecht is beëindigd en niet is komen vast te staan dat de bank heeft toegezegd dat de consument altijd een nieuw krediet kon krijgen, is er ook geen ruimte voor het toekennen van een vergoeding van te veel betaalde rente en administratiekosten voor de door de consument afgesloten creditcard bij de dochteronderneming van de bank. Overigens heeft de consument ook niet aangetoond dat hij nu meer rente en (administratie)kosten betaalt dan dat hij gedaan zou hebben als hij hetzelfde krediet op had kunnen nemen uit zijn Privélimiet Plus. De commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Weigering verstrekken nieuw krediet

3.9 De bank heeft ook ten aanzien van dit klachtonderdeel aangevoerd dat de klacht niet behandeld kan worden door de commissie, op grond van onderdeel 2.3 van het reglement. Dit verweer van de bank slaagt. De commissie kan geen klachten behandelen over de weigering van de financieel dienstverlener om een overeenkomst met de consument aan te gaan. De commissie kan daarom geen oordeel geven over de door de bank gehanteerde inkomsenstoets voor het verstrekken van een nieuw krediet in de vorm van het product "Rood Staan".

Compensatie te veel betaalde rente Privélimiet Plus

3.10 Dit onderdeel van de klacht van de consument ziet op de in het verleden betaalde variabele rente op zijn Privélimiet Plus. Het betreft geen inhoudelijke klacht over de (hoogte van de) variabele rente van zijn Privélimiet Plus, maar ziet op het feit dat hij nog geen compensatievoorstel van de bank ontvangen heeft voor (eventueel) te veel betaalde rente. De bank heeft in het kader van de interne klachtenprocedure bij brief van 28 september 2022 hierover het volgende aan de consument geschreven:

"Volgens het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ("Kifid") heeft ABN AMRO in bepaalde gevallen de rente op de doorlopende consumptieve kredieten met een variabele rente te weinig laten meebewegen met de marktrente. ABN AMRO heeft met de Consumentenbond een compensatieregeling afgesproken voor klanten die hierdoor benadeeld zijn. Mogelijk komt u ook in aanmerking voor compensatie op basis van deze regeling. Helaas kunnen wij u op dit moment nog niet zeggen of dat het geval is. Als u op basis van de compensatieregeling in aanmerking komt voor een vergoeding van minimaal EUR 50,00, dan krijgt u hierover van ons automatisch bericht. Omdat elk aanbod persoonlijk is en daarom op individueel niveau opgesteld moet worden, zijn we er niet in geslaagd om alle klanten voor september 2022 te benaderen. Daar komt nog bij dat de CvB van het Kifid op 10 augustus 2022 uitspraak heeft gedaan over het 'rente-op-rente-effect'. In deze uitspraak heeft de CvB van het Kifid, in tegenstelling tot eerdere uitspraken van de Geschillencommissie, geoordeeld dat ABN AMRO in de berekening van het compensatievoorstel rekening dient te houden met het zogeheten "rente-op-rente-effect'. We passen de compensatieregeling voor doorlopend consumptief krediet daarom aan. Als u in aanmerking komt voor compensatie, krijgt u nu ook compensatie voor rente-op-rente. Dit hebben we besloten na de uitspraak van de CvB."

3.11 In zijn verweerschrift heeft de bank laten weten er naar te streven het eventuele compensatieaanbod uiterlijk in het eerste kwartaal 2023 aan de consument te zullen doen. De consument heeft daarop tijdens de klachtprocedure bij Kifid laten weten dit klachtonderdeel in te trekken en het (eventuele) compensatievoorstel van de bank in het eerste kwartaal van 2023 af te zullen wachten. De commissie hoeft daarom geen oordeel te geven over dit klachtonderdeel. Hierbij merkt de commissie ten overvloede op dat de consument, in het geval dat hij het niet eens is met de inhoud van het (eventuele) voorstel van de bank, een nieuwe klacht hierover kan indienen bij de bank en, indien partijen er samen niet uitkomen, bij Kifid.

Ambtshalve toetsing

3.12 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 18 uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht voor wat betreft het klachtonderdeel dat ziet op de weigering een nieuw krediet te verstrekken niet-behandelbaar. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 2022, 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 de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

"Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie
Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.
1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.
(…)"