

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-445  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Interbank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 19 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft, samen met haar echtgenoot, in 2004 een kredietovereenkomst afgesloten met de Bank. In de overeenkomst is een afbouwverplichting opgenomen. Deze houdt in dat het kredietlimiet vanaf het bereiken van de 60-jarige leeftijd van de echtgenoot jaarlijks wordt afgebouwd. De Bank begint echter op 63-jarige leeftijd van de echtgenoot met de afbouw. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden en stelt voorts dat de Bank de kwijtscheldingsregeling bij overlijden moet toepassen. De Commissie oordeelt dat er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Bank. De Bank heeft slordig gehandeld maar dit handelen doet niet af aan de verplichting van Consument om het volledige krediet met rente terug te betalen. Omdat niet is voldaan aan de voorwaarden voor het invoeren van de kwijtscheldingsregeling oordeelt de Commissie dat de Bank niet gehouden kan worden een kwijtschelding te verlenen. De vordering wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende stukken van Consument tijdens de zitting;
- de aanvullende stukken van de Bank tijdens de zitting en
- de aanvullende stukken van Consument na de zitting.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft tezamen met wijlen haar echtgenoot (hierna samen: Contractanten) op 19 september 2004 een kredietovereenkomst gesloten met de Bank. In artikel 1 van deze overeenkomst is de kredietlimiet van € 70.000,- vermeld. Contractanten zijn over het uitstaande saldo een kredietvergoeding verschuldigd, die maandelijks ten laste van het krediet zal worden geboekt. Wijlen de echtgenoot van Consument is eerste contractant en Consument is tweede contractant.

2.2. Artikel 2 van de kredietovereenkomst vermeldt dat Contractanten maandelijks tenminste € 700,- dienen te voldoen en dat sprake is van een afbouwfase. Ten aanzien van de afbouw van de kredietlimiet staat in de kredietovereenkomst het volgende:

(...)

**Afbouw Kredietlimiet / Maandtermijn bij bereiken 60-jarige leeftijd**

a) Bij het bereiken van de 60-jarige leeftijd van de als eerste Client genoemde contractant, zal de kredietlimiet maandelijks in gelijkblijvende delen worden verlaagd tot het bereiken van de 68-jarige leeftijd. Vanaf dat moment zal de kredietlimiet derhalve op nul staan en kan niet meer over het krediet worden beschikt.

b) Vanaf het moment dat de kredietlimiet wordt afgebouwd zal Client maandelijks van het door hem verschuldigde tenminste terugbetalen een bedrag ter grootte van 1,5% van de overeengekomen kredietlimiet. Bij het bereiken van de 68-jarige leeftijd dient het saldo van de overeenkomst op nul te staan en zal de overeenkomst worden beëindigd. Bij het bereiken van de 60-jarige leeftijd van de eerste contractant zal de kredietlimiet maandelijks in gelijkblijvende delen worden verlaagd tot het bereiken van de 68-jarige leeftijd. Hiermee vangt de afbouw van het kredietlimiet aan.

(...)

2.3. Artikel 5 van de kredietovereenkomst bepaalt dat de Bank bij overlijden van de eerste contractant, vóór het bereiken van de 68-jarige leeftijd, het dan nog niet opeisbare saldo tot een maximum van € 12.500,- kwijtscheldt. Deze bepaling luidt als volgt:

(...)

Artikel 5. Kredietgever scheldt, met inachtnaam van het gestelde in artikel 10 van de Algemene Voorwaarden, bij overlijden voor het bereiken van de 68-jarige leeftijd van de eerste als Client genoemde contractant, het dan nog niet opeisbare saldo tot een maximum van EUR 12.500,- kwijt.

(...)

In artikel 10 van de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden staat het volgende:

(...)

**Artikel 10. Kwijtschelding bij overlijden.**

Indien in de kredietovereenkomst is overeengekomen dat kwijtschelding bij overlijden van toepassing is dan gelden hiervoor de volgende aanvullende voorwaarden.

- a) Bij overlijden vindt kwijtschelding plaats tot het in de kredietovereenkomst genoemde bedrag, indien de overledene op het moment van ondertekening van de overeenkomst of van een vervolgonpname een goede gezondheid genoot. Hieraan wordt geacht niet te zijn voldaan - behoudens tegenbewijs- indien het overlijden plaatsvindt binnen 6 maanden na genoemd moment.
- b) Een beroep op kwijtschelding kan slechts plaatsvinden binnen 12 maanden na datum van overlijden. Ten blijke van het overlijden moet een uittreksel uit het door de Burgerlijke Stand aangehouden register worden overlegd.
- c) Indien door een sterfgeval recht zou ontstaan op kwijtschelding van vorderingen uit meerdere overeenkomsten, zal kwijtschelding plaatsvinden tot het maximum en volgens de voorwaarden van die betreffende overeenkomsten, echter met dien verstande dat het totaal van de aldus berekende kwijt te schelden bedragen nooit meer zal zijn dan EUR 25.000.

(...)

2.4. In februari 2008 bereikte de eerste contractant de 60-jarige leeftijd.

2.5. Tussen januari 2008 en november 2009 hebben Contractanten opnames gedaan van het krediet van in totaal € 2.840,-.

2.6. In maart 2011 is het maandbedrag verhoogd van € 700,- naar € 1.011,51.

De eerste contractant bereikte op 2 februari 2011 de 63-jarige leeftijd. In het overzicht van de Bank over de periode 11 februari tot en met 10 maart 2011 staat:

(...)

*U heeft de leeftijd bereikt van 63. Uw limiet wordt afgebouwd met 1,0416% per maand.*

(...)

2.7. Op 27 januari 2014 heeft de eerste contractant de Bank verzocht het termijnbedrag te verlagen van € 1.011,51 tot € 500,- in verband met een verandering in de financiële situatie.

2.8. Bij brief van 10 februari 2014 heeft de Bank Contractanten laten weten dat zij niet akkoord gaat met een verlaging naar € 500,- maar wel akkoord kan gaan met een termijnbedrag van € 850,-. Voorts staat in deze brief dat Contractanten meer mogen aflossen dan dit termijnbedrag en dat het doorlopend krediet vanaf dat moment wordt geblokkeerd en zij geen opnames ten laste van het krediet meer kunnen doen.

In deze brief staat ook de volgende passage:

(...)

*Let op: als u uw nieuwe termijnbedrag betaalt, is de looptijd van de overeenkomst langer. Het gevolg is dat u uiteindelijk meer rente betaalt.*

(...)

*Uw verzoek en het uitvoeren daarvan hebben geen invloed op de overige voorwaarden en bepalingen van uw kredietovereenkomst. Deze blijven gelijk.*

(...)

- 2.9. Gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst hebben Contractanten iedere maand een overzicht ontvangen van het krediet. Hierop is onder meer vermeld wat de volgende maandtermijn is; wat de resterende looptijd is in maanden; hoeveel de kredietruimte bedraagt; hoeveel nog afgelost moet worden; het jaarlijkse kostenpercentage; het maandpercentage en de te betalen rente. In het maandoverzicht van maart 2014 staat onder meer het volgende:



- 2.10. Op 10 augustus 2017 is de eerste contractant op 69-jarige leeftijd overleden.

De Bank heeft zijn echtgenote (Consument) bij brief van 31 augustus 2017 onder meer medegedeeld dat nu de eerste contractant op het moment van overlijden de leeftijd van 68 jaar al had bereikt geen kwijtschelding plaatsvindt en dat de restantvordering € 26.648,15 bedraagt.

2.11. In september 2017 heeft Consument zich bij de Bank beklaagd over de uitvoering van de kredietovereenkomst en verzocht kwijting te verlenen voor de resterende schuld met terugwerkende kracht tot het moment dat haar echtgenoot (eerste contractant) de 68-jarige leeftijd had bereikt, omdat op grond van de kredietovereenkomst op dat moment de kredietlimiet tot 0 afgebouwd had moeten zijn. De Bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna Consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld de nog openstaande schuld kwijt te schelden en de maandtermijnen zoals deze zijn voldaan na februari 2016, zijnde € 22.950,-, terug te betalen. De eerste contractant bereikte in februari 2016 de 68-jarige leeftijd en volgens de overeenkomst had het saldo van de openstaande schuld op dat moment volledig afgebouwd moeten zijn. Subsidiair vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld tot het kwijtschelden van € 12.500,- op grond van artikel 5 van de kredietovereenkomst.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de kredietovereenkomst en heeft haar zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3. De Bank heeft zich niet gehouden aan haar verplichtingen uit de kredietovereenkomst doordat zij niet is begonnen met de afbouw van het krediet bij het bereiken van de 60-jarige leeftijd door de eerste contractant. De Bank heeft vervolgens in 2014 een verlaging van het termijnbedrag doorgevoerd zonder daarbij voldoende te waarschuwen voor de gevolgen van die verlaging. Zo heeft zij niet afdoende gewaarschuwd voor het langer doorlopen van het krediet en heeft zij Consument er niet op gewezen dat de kwijtscheldingsregeling op grond van artikel 5 van de kredietovereenkomst niet zou worden verlengd tot na het 68<sup>e</sup> levensjaar van de eerste contractant. Contractanten hebben de gevolgen van die verlaging niet kunnen overzien.

Zij hebben vertrouwd op de Bank als professionele partij en hebben mogen vertrouwen op het correct uitvoeren van de overeenkomst door de Bank. Zij hadden geen enkele aanleiding gehad om daaraan te twijfelen.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.4. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank gehouden moet worden kwijtschelding te verlenen voor het openstaande bedrag van de schuld en het terugbetalen van de maandtermijnen die zijn voldaan na februari 2016, dan wel kwijtschelding te verlenen van € 12.500,-, op de grond dat de Bank niet aan haar verplichtingen op grond van de kredietovereenkomst heeft voldaan en haar zorgplicht heeft geschonden.
- 4.2. De Commissie concludeert dat in het onderhavige geval geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen aan de zijde van de Bank, zodat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. De Commissie motiveert dit als volgt.
- 4.3. De Commissie zal als eerste het klachtonderdeel behandelen dat ziet op het niet naleven door de Bank van haar verplichtingen op grond van de kredietovereenkomst. Vervolgens zal de Commissie het klachtonderdeel behandelen dat ziet op de schending van de zorgplicht door de Bank omdat zij Contractanten niet afdoende zou hebben gewaarschuwd voor de gevolgen van het verlagen van het maandbedrag. Tot slot zal de Commissie het klachtonderdeel behandelen dat ziet op het niet adequaat waarschuwen door de Bank dat de kwijtscheldingsregeling bij verlenging van de looptijd van de kredietovereenkomst niet wordt verlengd tot na het 68<sup>e</sup> levensjaar van de eerste contractant.

#### *Niet nakoming van de verplichtingen op grond van de kredietovereenkomst door de Bank*

- 4.4. De Commissie stelt vast dat de Bank in maart 2011 is begonnen met de afbouw van het krediet, op 63-jarige leeftijd van de eerste contractant. De Bank heeft erkend dat zij niet met de afbouw is begonnen op 60-jarige leeftijd van de eerste contractant. Zij heeft hiertoe aangevoerd dat het signaal dat in het haar administratiesysteem in deze gevallen automatisch wordt gegenereerd is uitgebleven en pas in 2011 is opgekomen toen de eerste contractant inmiddels 63 jaar was.

Contractanten hebben hierdoor langer gebruik kunnen maken van het krediet tegen de overeengekomen rentevergoeding en hebben dit ook gedaan, aldus de Bank.

- 4.5. De Commissie stelt op basis van de stukken vast dat de in 2004 afgesloten kredietovereenkomst vermeldt dat de afbouw aanvangt op 60-jarige leeftijd van de eerste contractant. De afbouw is echter pas op 63-jarige leeftijd van de eerste contractant aangevangen. Contractanten hebben daardoor langer van het krediet gebruik kunnen maken en ook daadwerkelijk gemaakt totdat op hun eigen verzoek per maart 2014 de maandtermijn is verlaagd. De latere start van de afbouw van het krediet doet niet af aan de verplichting van Contractanten het volledige krediet met rente terug te betalen. De latere start van de kredietafbouw is weliswaar niet overeenkomstig de voorwaarden en slordig maar kwalificeert alle omstandigheden in aanmerking genomen niet als een toerekenbare tekortkoming.
- 4.6. Contractanten hadden op grond van de kredietovereenkomst op de hoogte kunnen zijn van de afbouwregeling en op grond van de maandelijkse kredietoverzichten van de Bank op de hoogte kunnen zijn van het feit dat de afbouw pas op 63-jarige leeftijd van de eerste contractant aanving. Contractanten hadden zich bovendien aan de hand van de maandoverzichten ervan kunnen vergewissen dat het krediet met de door hen gedane en in 2014 op hun eigen verzoek verlaagde maandtermijn niet met het bereiken van de 68-jarige leeftijd van de eerste contractant volledig zou zijn afgelost. In de brief van 10 februari 2014 zijn Contractanten er op gewezen dat de looptijd van de overeenkomst langer zou zijn als gevolg van de termijnverlaging. Uit de maandelijkse overzichten was direct duidelijk hoe lang het nog zou duren vooraleer het krediet zou zijn afgelost bij de in het overzicht vermelde maandtermijn. Kortom, Contractanten werden maandelijks volledig geïnformeerd over de stand van het krediet. De volledige aflossing van het krediet is eerst en vooral de verantwoordelijkheid van Contractanten zelf.
- 4.7. De Commissie kan Consument dan ook niet volgen in haar standpunt dat de Bank kwijtschelding moet verlenen voor het openstaande bedrag en de betaalde maandtermijnen vanaf het moment dat de eerste contractant de 68-jarige leeftijd bereikte moet terugbetalen nu de voornaamste reden dat de kredietovereenkomst langer doorloopt is gelegen in het betalingsgedrag van Contractanten zelf.
- 4.8. De conclusie is dat de Bank weliswaar in afwijking van wat in de kredietovereenkomst staat later is begonnen met de afbouw van het krediet maar dat niet is komen vast te staan dat Consument daardoor schade heeft geleden welke aan de Bank kan worden toegerekend. Contractanten hebben langer gebruik kunnen maken van de kredietovereenkomst en hebben dit ook hebben gedaan.



Contractanten waren vrij om meer af te lossen zodat het krediet voor het bereiken van de 68-jarige leeftijd van de eerste contractant volledig kon worden afgebouwd. Mede vanwege de op hun eigen verzoek verlaagde maandbetaling is de Commissie van oordeel dat het Contractanten volstrekt duidelijk had moeten zijn dat de kredietovereenkomst zou doorlopen tot na de 68-jarige leeftijd van de eerste contractant.

Schending waarschuwplicht door de Bank ten aanzien van het langer doorlopen van de kredietovereenkomst?

- 4.9. De Commissie stelt vast dat Contractanten, naast de brief van de Bank van 10 februari 2014, gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst maandelijks een overzicht ontvingen van het verloop van de aflossing op het krediet en de resterende termijnen. Zij hadden daarmee eenvoudig zelf kunnen constateren dat met het verlagen van het maandbedrag niet voldoende werd afgelost om de overeenkomst met het bereiken van de 68-jarige leeftijd door de eerste contractant te kunnen beëindigen. Het stond Contractanten vrij om meer af te lossen, maar van die mogelijkheid hebben zij geen gebruik gemaakt.
- 4.10. De Commissie oordeelt dat gelet op de bewoordingen van de door de Bank op 10 februari 2014 gestuurde brief en de informatie opgenomen in de maandoverzichten, er voor de gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en redelijk oplettende gewone consument geen onduidelijkheid hoefde te bestaan over de gevolgen van de verlaging van de maandtermijn. Contractanten hoefden geen bijzondere financiële kennis te hebben om te kunnen begrijpen dat een aflossingsbedrag van € 850,- per maand vanaf maart 2014, op 66-jarige leeftijd van de eerste contractant er niet toe zou leiden dat het openstaande bedrag bij het bereiken van het 68<sup>e</sup> levensjaar van de eerste contractant zou zijn afgelost. Dat bleek bovendien duidelijk uit de maandoverzichten.

Schending waarschuwplicht door de Bank ten aanzien van de werking van de kwijtscheldingsregeling.

- 4.11. De Commissie oordeelt dat gelet op de bewoordingen van de kredietovereenkomst en de inhoud van de brief van de Bank van 10 februari 2014 er voor de gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en redelijk oplettende gewone consument geen onduidelijkheid hoefde te bestaan over de werking van de kwijtscheldingsregeling van artikel 5 van de kredietovereenkomst. In de kredietovereenkomst staat in niet mis te verstane bewoordingen dat de Bank bij overlijden vóór het bereiken van de 68-jarige leeftijd van de eerste als Cliënt genoemde contractant, het dan nog niet opeisbare saldo tot een maximum van EUR 12.500,- kwijtscheldt.



In de brief van de Bank van 10 februari 2014 staat vervolgens dat het uitvoeren van het verzoek van Contractanten om het maandbedrag te verlagen geen invloed heeft op overige bepalingen van de overeenkomst en deze dus gelijk blijven. Contractanten hebben daar toen niet tegen geprotesteerd of daarover vragen gesteld. De Commissie is van oordeel dat het verlengen van de afbouwperiode mede ten gevolge van de verlaging van het maandbedrag geen enkele wijziging brengt in de overige bepalingen van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen. Daarvan is echter geen sprake.

### Conclusie

- 4.12. De Commissie oordeelt dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*