

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-794
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 28 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Opzegging kredietovereenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn. Vordering tot herstel van de overeenkomst wordt afgewezen. De belangen van de Bank tot opzegging wegen zwaarder dan het belang van Consument tot voortzetting van de overeenkomst.

I. Procesverloop

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

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

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2002 met (de rechtsvoorganger van) de Bank een zogenoemde Spaar/Leen Rekening ([nummer 1]) gesloten waarbij tot maximaal € 2.000,- kon worden opgenomen tegen betaling van een variabele rente. Over een positief saldo op de rekening wordt een rente vergoed.
- 2.2 Vanaf 2009 wordt de Spaar/Leen Rekening door de Bank overgenomen. De rekening wordt geadministreerd onder [nummer 2].

In dit kader heeft de Bank (bij brief van 1 december 2009) Consument geschreven dat zij sinds 2006 met het aanbieden van dit product aan nieuwe klanten is gestopt.

- 2.3 Bij brief van 20 juli 2012 schrijft de Bank Consument dat deze al enige tijd geen gebruik meer maakt van het krediet. Verder bericht de Bank dat over het positieve saldo op de rekening op korte termijn geen rente meer zal worden vergoed. Als de rekening door Consument wordt gebruikt om te sparen luidt het advies dit door middel van een reguliere spaarrekening te gaan doen. Vanwege deze feiten zal het krediet, behoudens tijdig tegenbericht, worden beëindigd.
- 2.4 Bij brief van 30 juli 2015 stelt de Bank vast dat geen gebruik wordt gemaakt van de kredietfaciliteit en de kredietsom al bijna een jaar geleden volledig is afgelost. De Bank schrijft dat het krediet, behoudens tijdig tegenbericht, zal worden opgeheven.
- 2.5 Door middel van een brief van 30 november 2017 wordt Consument door de Bank over de beëindiging van het krediet per 29 november 2017 geïnformeerd.
- 2.6 Consument kan zich hierin niet vinden en dient daarover een klacht bij de Bank in. De Bank wijst de klacht af.
- 2.7 Nadat de Bank Consument op alternatieve producten heeft geattendeerd is door Consument een aanvraag voor een Doorlopend Krediet met een maximum van € 2.500,- ingediend. Consument heeft de vervolgens aangeboden offerte niet geaccepteerd omdat hij de daaraan verbonden kredietvergoeding te hoog vond.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert herstel van de rekening geadmistreerd onder nummer [nummer 1].

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onjuiste gronden heeft de Bank de kredietovereenkomst opgezegd. Het beroep van de Bank op artikel 35 van de algemene bankvoorwaarden over de opzegging van de relatie slaagt niet omdat die bepaling algemeen van aard is en niet op een specifiek bankproduct van toepassing is. Voor dit soort producten is in de wet bepaald dat aan de opzegging voorwaarden zijn verbonden zoals opzegging in geval van verzuim, waarvan in dit geval geen sprake is. Verder is in de wet bepaald dat een opzegtermijn in acht moet worden genomen. De Bank heeft hieraan niet voldaan.

Daarnaast is de Bank op grond van de algemene bankvoorwaarden en de wet gehouden haar zorgplicht jegens Consument in acht te nemen. Het lijkt erop dat de Bank hieraan geen aandacht heeft besteed. Consument is door deze gehele gang van zaken namelijk benadeeld. Consument wilde in verband met een vakantie van het krediet gebruik maken. Dit lukte niet meer omdat het krediet vlak voor die vakantie was opgezegd. Consument heeft vervolgens gelden aan zijn beleggingsrekening moeten onttrekken. De Bank heeft haar stelling dat het product niet meer wordt aangeboden en het voor haar daarom vanuit kostentechnisch oogpunt niet mogelijk is het product aan te houden, niet onderbouwd. Dat de Bank, tot slot, een vergelijkbaar alternatief heeft aangeboden wordt betwist. De rentevergoeding voor dit nieuwe product is namelijk veel hoger dan de verschuldigde rentevergoeding voor de opgezegde overeenkomst.

Verweer 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

- 4.1 Consument vordert herstel van de overeenkomst geregistreerd onder nummer [nummer 1]. In 2009 is de overeenkomst onder een ander nummer geregistreerd namelijk [nummer 2]. Dit registratienummer is in de correspondentie van de Bank over de opzegging van de overeenkomst opgenomen. De Commissie gaat er dan ook van uit dat Consument herstel van die overeenkomst vordert.
- 4.2 De vraag die in deze procedure voorligt, is of de Bank gehouden is tot herstel van de meerbedoelde overeenkomst over te gaan. Die vraag wordt ontkennend beantwoord hetgeen hieronder wordt toegelicht.
- 4.3 Om te beginnen stelt de Commissie vast dat de Bank zich wat betreft haar bevoegdheid tot opzegging van de overeenkomst op terechte gronden heeft gebaseerd op de toepasselijke algemene bankvoorwaarden (2017). In artikel 35 (opzegging relatie) van de algemene bankvoorwaarden is in lid 2 namelijk opgenomen dat gedeeltelijke opzegging van de relatie (waarbij bepaalde overeenkomsten blijven bestaan) mogelijk is. De stelling van Consument dat de Bank bij gedeeltelijke opzegging op dit artikel geen beroep kan doen, slaagt dus niet.
- 4.4 In artikel 35 lid 3 van de algemene bankvoorwaarden is voor zover relevant het volgende bepaald: *“Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd” (...).*

- 4.5 Ook in de wet is de bevoegdheid om een consumentenkredietovereenkomst op te zeggen vastgelegd. Aan de opzegging verbindt de wet (artikel 65 lid 2 van boek 7 Burgerlijk Wetboek) een termijn van ten minste twee maanden.
- 4.6 Uit hetgeen hiervoor onder 4.3 tot en met 4.5 is overwogen volgt dat de Bank tot opzegging van de meergenoemde overeenkomst bevoegd is, maar daarbij wel verplicht is een opzegtermijn in acht te nemen waarvan niet ten nadele van Consument kan worden afgeweken. Een verplichting waaraan de Bank geen gevolg heeft gegeven met als gevolg dat de klacht gegrond wordt geacht.
- 4.7 Dit leidt ertoe dat onderzocht dient te worden of de Bank tot herstel van de overeenkomst kan worden gedwongen. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.8 De Bank komt wat de wijziging van haar productassortiment betreft beleidsvrijheid toe. Beleidsvrijheid waarvan de Bank geen misbruik mag maken en waarbij de belangen van partijen tegen elkaar dienen te worden afgewogen.
- 4.9 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat haar belangen bij de opzegging van de overeenkomst dienen te prevaleren boven het belang van Consument bij voortzetting daarvan. Zo volgt uit de correspondentie dat dit product door de (rechtsvoorganger van de) Bank sinds 2006 niet meer aan nieuwe klanten wordt aangeboden (zie hiervoor onder 2.2). Verder is uit het dossier af te leiden dat de Bank doende was met het uitfaseren van dit product door gedurende enige jaren actief te zijn met het beëindigen daarvan. Zie in dit verband de in 2012 en in 2015 gevoerde correspondentie zoals hiervoor onder 2.3 en 2.4 is vermeld. Hierbij wordt ook van belang geacht dat als gesteld en niet weersproken heeft te gelden dat Consument al enige jaren van de overeenkomst geen gebruik meer heeft gemaakt.
- 4.10 Naar de Commissie begrijpt, zou Consument zijn vordering tot voortzetting dan wel herstel van de overeenkomst laten varen als de geboden alternatieven niet duurder (zouden) zijn.
- 4.11 De Commissie neemt voorts in aanmerking dat het niet in acht nemen van een opzegtermijn niet tot schade bij Consument heeft geleid. Consument heeft weliswaar gesteld zijn beleggingsrekening te hebben aangesproken doch daarmee is gesteld noch gebleken dat hij door het achterwege blijven van het in acht nemen van een opzegtermijn schade heeft geleden.

4.12 De Commissie is op grond van hetgeen hiervoor onder 4.8, 4.9 en 4.10 is overwogen van oordeel dat de Bank niet tot herstel van de overeenkomst kan worden gedwongen. De vordering zal worden 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.