

## **Uitspraak Commissie van Beroep 2019-011 d.d. 1 april 2019**

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, J.C.H. Kars AAG CERA, F.R. Valkenburg AAG RBA, mr. J. Willeumier en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

### **Samenvatting**

Doorlopend krediet. Betekenis van minnelijke regeling die in 2015 is getroffen. Bank is niet tekortgeschoten in het zoeken naar acceptabele oplossing voor klachten van Consument.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

### **1. De procedure in beroep**

- 1.1 De Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: Geschillencommissie) heeft op 19 juni 2018 een bindend advies tussen partijen gegeven (dossiernummer [nummer]).
- 1.2 Bij een op 10 juli 2018 ontvangen beroepschrift van 5 juli 2018 heeft Consument bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen het bindend advies van de Geschillencommissie.
- 1.3 De Bank heeft een verweerschrift ingediend, dat is gedateerd op 13 september 2018.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2018. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunten toegelicht, Consument aan de hand van een pleitnota. Zij hebben ook vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.
- 1.5 Partijen hebben vervolgens de mogelijkheid onderzocht om een minnelijke regeling te treffen. In dit verband heeft de Commissie van Beroep de volgende berichten van partijen ontvangen:
  - e-mail van of namens de Bank van 29 november 2018,
  - e-mail van Consument van 29 november 2018,
  - e-mail van of namens de Bank van 24 december 2018,
  - e-mail van Consument van 24 december 2018,
  - e-mail van of namens de Bank van 27 december 2018,
  - e-mail van Consument van 28 december 2018,
  - e-mail van Consument van 9 januari 2019,
  - e-mail van of namens de Bank van 21 januari 2019.Uit de berichten blijkt dat partijen niet tot overeenstemming zijn gekomen.

### **2. De procedure in eerste aanleg**

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

### **3. Feiten**

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies van 19 juni 2018 onder 2.1 tot en met 2.5.

Die feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 5 augustus 2003 heeft Consument bij de Bank een Finata Continu Crediet afgesloten tot een bedrag van maximaal van € 40.000,00 (hierna: het doorlopend krediet). In de kredietovereenkomst is, voor zover relevant, bepaald:

Over de opgenomen gelden brengt de Bank aan Kredietnemer een variabele rente in rekening welke thans per maand bedraagt 0,698%, hetgeen gelijk is aan een effectief kredietvergoedingspercentage op jaarbasis van 8,71%. Kredietnemer zal de opgenomen gelden, alsmede de verschuldigde kredietvergoeding aan de Bank terugbetalen in gelijke maandelijkse termijnen van EUR 400,00.

De eerste termijn dient ontvangen te zijn op de laatste dag van de eerst volgende maand na de eerste opname en zo vervolgens.

(..)

Kredietnemer verklaart een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen, van de inhoud daarvan te hebben kennisgenomen en hiermee akkoord te gaan.

3.3 Op de kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Kredietverlening Finata Bank N.V. 10/01 Continu Crediet (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing verklaard. Hierin is onder meer bepaald:

ARTIKEL 5. Kredietnemer betaalt over de bedragen, die hij op grond van de overeenkomst schuldig zal zijn, een kredietvergoeding, waarvan de hoogte kan variëren, echter met dien verstande, dat de in rekening te brengen vergoeding de volgens de Wet op het Consumentenkrediet toegestane kredietvergoeding nimmer zal overtreffen. Eventuele wijzigingen van het kredietvergoedingspercentage worden aan Kredietnemer meegedeeld door middel van het in artikel 3 genoemde maandoverzicht.

ARTIKEL 6. De kredietvergoeding wordt berekend over het van dag tot dag uitstaande saldo en wordt maandelijks ten laste van het Continu Crediet van Kredietnemer geboekt.

ARTIKEL 7. Kredietnemer is te allen tijde gerechtigd tot een gedeeltelijk dan wel algehele vervroegde aflossing. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

ARTIKEL 12. Kredietnemer en de Bank komen voorts nadrukkelijk overeen, dat, indien:

a) Kredietnemer gedurende tenminste twee maanden achterstallig is in de betaling van een vervallen termijnbedrag en na in gebreke te zijn gesteld nalatig blijft in de nakoming van zijn verplichtingen;

b) (...)

de Bank het op grond van de overeenkomst nog verschuldigde vermeerderd met de Kredietvergoeding, terstond in zijn geheel kan opeisen, (...)

ARTIKEL 16. De Bank is aangesloten bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel, alwaar alle kredietaanvragen worden getoetst. De toetsing heeft betrekking op bestaande en reeds afgeloste leningen alsmede het aflossingsbedrag. Gegevens van het verleende krediet worden bij het tot stand komen van de overeenkomst geregistreerd bij het BKR. Kredietgever heeft de verplichting op zich genomen een achterstand van meer dan twee maanden te melden (bij het BKR).

**3.4** Eind 2014 is tussen Consument en de Bank onenigheid ontstaan over diverse aspecten met betrekking tot het doorlopend krediet. Partijen hebben daarover in de eerste helft van 2015 met elkaar gecorrespondeerd. Consument heeft zijn standpunten onder meer verwoord in brieven van 25 februari, 5 maart, 3 april en 22 april 2015.

**3.5** Bij e-mail van 18 mei 2015 heeft de advocaat van de Bank vervolgens aan Consument onder meer meegedeeld:

Naar aanleiding van ons laatste telefoongesprek heb ik cliënte verzocht om een schikkingsvoorstel te formuleren. Cliënte heeft inmiddels aangegeven dat zij bereid is om, met terugwerkende kracht, u tegemoet te komen in de hoogte van het verschuldigde kredietvergoedingspercentage. (..) Daarnaast is cliënte bereid om te kijken naar de bestaande BKR-notering.

**3.6** Bij e-mail van 25 mei 2015 heeft Consument onder meer geantwoord:

Mijn dank voor uw bericht. Naar aanleiding daarvan merk ik het volgende op. In het staatje dat u hebt opgegeven, staan niet de percentages vermeld die oorspronkelijk zijn gehanteerd. Ik kan dus niet in een oogopslag zien wat ik er mee zou winnen. Tevens wil ik graag zien wat het nieuwe termijn bedrag wordt wanneer we hierover overeenstemming kunnen bereiken.

Ook merk ik op dat ik gecompenseerd wil worden in de vermogensschade die ik door toedoen van uw cliënt heb ondervonden. In tegenstelling tot wat u meent, handhaaf ik mijn stelling dat uw cliënt niet heeft gehandeld zoals dat in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.

Verder wil ik dat uw cliënt niet overweegt om de melding bij BKR te herzien. Dit moet herzien worden. Dit omdat de achterstand in de betalingen het gevolg is van het geschil dat uw cliënt en ik hebben en wat nu op een minnelijke wijze kan worden afgedaan.

**3.7** Bij e-mail van 9 juni 2015 heeft de Bank (door tussenkomst van haar advocaat) aan Consument het voorstel gedaan om het kredietvergoedingspercentage vanaf 22 juni 2009 te verlagen, onder betaling van een tegemoetkoming van € 3.650,00 wegens te veel betaalde rente en € 500,00 voor vermogensschade. Daarbij heeft de Bank verder vermeld:

Graag verneem ik binnen 14 dagen of u het aanbod van cliënte aanvaardt, waarna dit bedrag in mindering zal worden gebracht op het uitstaande saldo. Uw nieuwe maandtermijn wordt daarmee EUR 345,- zijnde 1% van het alsdan uitstaande saldo minus EUR 4.150,-. Bij tijdige acceptatie van het aanbod zal bovendien ook de BKR-notering worden doorgehaald.

Indien het aanbod niet wordt geaccepteerd, zal het aanbod komen te vervallen en kan hierop in rechte géén beroep worden gedaan.

**3.8** Bij e-mail van 12 juni 2015 heeft Consument aan de Bank onder meer meegedeeld:

We stemmen in met onderstaand voorstel.

**3.9** Bij brief van 16 juli 2015 heeft de Bank aan Consument meegedeeld:

Hiermee bevestigt InterBank N.V. dat zij in het kader van de met u getroffen coulanceregeling:  
- de achterstandsregistratie op uw naam heeft doen laten verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem van het BKR;

- een bedrag van EUR 3.650,00 in mindering heeft gebracht op opgemeld krediet;
- een bedrag van EUR 500,00 heeft overgemaakt naar rekeningnummer (..);
- de kredietlimiet en maandtermijn heeft verlaagd naar respectievelijk EUR 35.235,00 en EUR 352,35.

3.10 In mei 2016 heeft de Bank opnieuw een betalingsachterstand geconstateerd en heeft Consument hierop geattendeerd door middel van schriftelijke aanmaningen. Consument heeft ook deze betalingsachterstand betwist, waarna wederom veelvuldig schriftelijk contact heeft plaatsgevonden tussen partijen. De Bank heeft op 27 oktober 2016 in een e-mail aan Consument de achterstand, die volgens de Bank in dat jaar heeft bestaan, als volgt toegelicht:

**Achterstand**

Wij hebben het afgelopen jaar regelmatig een betaling van u ontvangen. Op 4 januari hebt u van ons een email gehad over uw achterstand van EUR 352,35. Dit bedrag hebt u op 19 januari betaald.

Vanaf eind januari tot nu (termijn oktober 2016) moet u in totaal 10 x EUR 352,35 = EUR 3.523,50 hebben betaald. Wij hebben van u ontvangen, EUR 3.171,15. Er resteert nog 1 termijn achterstand. Dit termijn dient u uiterlijk morgen te voldoen. Hierna bent u bij met betalen.

Voor een overzicht van de ontvangen betalingen verwijzen wij u naar het financieel overzicht, deze vindt u in de bijlage.

3.11 Consument heeft de Bank op 27 oktober 2016 per e-mail geantwoord dat hij van mening is dat het door de Bank verstrekte overzicht incorrect is.

Na diverse e-mails over en weer heeft de Bank op 4 november 2016 toegelicht dat zij in de periode tussen 6 mei en 27 juni 2016 geen betaling van Consument heeft ontvangen.

De Bank heeft daarbij tevens aangeboden te onderzoeken of het doorlopend krediet opnieuw kon worden beoordeeld, bijvoorbeeld door omzetting in een persoonlijke lening. De Bank heeft erop gewezen dat zij 'omwille van beleid, zorgvuldigheid en snelheid' de herbeoordeling wilde laten verlopen via een tussenpersoon.

3.12 Consument heeft in de interne klachtprocedure tevens verzocht om een herbeoordeling van het doorlopend krediet. De Bank heeft Consument aangeraden om contact op te nemen met zijn financieel adviseur, die een beoordeling zou kunnen maken van de financiële en persoonlijke situatie van Consument. Consument kan zich niet verenigen met deze handelwijze van de Bank.

3.13 De Bank heeft Consument op 14 december 2016, 11 januari 2017 en 2 februari 2017 nogmaals een aanmaning voor het bedrag van € 352,35 gestuurd. Op 24 februari 2017 bedroeg de betalingsachterstand € 870,00. Consument heeft weersproken dat er betalingsachterstanden waren.

3.14 Consument heeft vanaf februari 2017 geen betalingen meer verricht ten behoeve van het doorlopend krediet. De Bank heeft het uitstaande saldo op 28 juli 2017 opgeëist en de betalingsachterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) gemeld. Eind 2017 bedroeg de betalingsachterstand € 3.523,50.

#### **4. Klacht en advies Geschillencommissie**

- 4.1 De klacht van Consument luidt, samengevat, dat de Bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden, onder meer door niet te onderzoeken of sprake was van overkreditering en door hem niet te waarschuwen dat vanwege de rentelasten niet of nauwelijks op het krediet zou worden afgelost. Consument heeft verder bezwaren tegen de hoogte van de kredietvergoeding en de BKR-notering.
- Hij betwist dat sprake was van een betalingsachterstand. Bovendien meent Consument dat de Bank onvoldoende heeft gedaan om te komen tot een voor hem acceptabele oplossing. Consument verlangt dat de Bank hem als vergoeding voor onzorgvuldig verstrekt rentekrediet het openstaande saldo van het krediet ter grootte van ongeveer € 35.000,00 betaalt, de te veel betaalde kredietvergoeding terugbetaalt, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 2 februari 2017, zijn vermogensschade vergoedt en de BKR-notering corrigeert.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de minnelijke regeling van 12 juli 2015 aangemerkt als een vaststellingsovereenkomst, zodat de klachtonderdelen die daarmee zijn beëindigd, niet voor behandeling in aanmerking komen. De Geschillencommissie heeft om die reden van de klachtonderdelen alleen de betalingsachterstand sinds mei 2016, de daarmee samenhangende BKR-notering, de gestelde vermogensschade en de tussenkomst van een tussenpersoon voor de herbeoordeling van het krediet besproken. Daarnaast heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat ook het beroep op overkreditering dat Consument bij repliek had gedaan, kon worden behandeld.
- De Geschillencommissie is vervolgens tot het oordeel gekomen dat Consument de maandtermijn van mei 2016 niet heeft betaald, dat de Bank het krediet in juli 2017 mocht opeisen en dat de BKR-notering terecht is. De Geschillencommissie heeft aangenomen dat Consument bekend is met de Algemene Voorwaarden en dat de Bank de tussenkomst van een tussenpersoon mag verlangen ten behoeve van een herbeoordeling van het krediet. Volgens de Geschillencommissie is niet komen vast te staan dat sprake is van overkreditering. De gestelde vermogensschade is niet toewijsbaar geoordeeld. De Geschillencommissie heeft de vordering van Consument op de genoemde gronden afgewezen.

#### **5. Beoordeling van het beroep**

##### *Minnelijke regeling*

- 5.1 Partijen hebben medio 2015 een regeling getroffen (zie hiervoor onder 3.5-3.9). De Bank heeft daarop bij de Geschillencommissie en bij de Commissie van Beroep een beroep gedaan. De Commissie van Beroep zal daarom eerst bespreken wat de aard van die regeling is en wat de betekenis daarvan is voor de onderhavige klacht.
- 5.2 De aanleiding voor de regeling was dat Consument zich had beklaagd over diverse elementen van de onderlinge kredietverhouding. Die elementen heeft Consument uitvoerig

beschreven in zijn brieven van 25 februari, 5 maart, 3 april en 22 april 2015. Consument heeft in die brieven onder meer aan de orde gesteld:

- Bij de kredietverlening is zijn financiële positie niet voldoende onderzocht en was er sprake van overkreditering (brief van 22 april 2015).
- Er is een woekerrente berekend, de rente heeft de marktrente niet gevolgd (brieven van 25 februari 2015, 5 maart 2015, 3 april 2015 en 22 april 2015).
- De Bank heeft hem niet geïnformeerd en ervoor gewaarschuwd dat de termijnbedragen voornamelijk uit rente bestonden, zodat niet of nauwelijks op het krediet werd afgelost (brieven van 5 maart 2015, 3 april 2015 en 22 april 2015).
- Consument mag zijn betalingsverplichtingen opschorten en de negatieve codering bij BKR is onterecht (brieven van 5 maart 2015, 3 april 2015 en 22 april 2015).
- De algemene voorwaarden zijn niet vooraf beschikbaar gesteld (brief van 22 april 2015).

- 5.3 Vervolgens heeft de Bank aan Consument een voorstel voor een regeling gedaan, dat Consument heeft aanvaard. De regeling is uitgevoerd.
- 5.4 Met het voorgaande is niet gezegd dat er met de regeling een finale kwijting is verleend voor al hetgeen aan de regeling is voorafgegaan. Maar de Bank mocht uit de gang van zaken die tot de regeling hebben geleid en de instemming van Consument met de regeling wél redelijkerwijs begrijpen dat de onderwerpen waarover Consument zich had beklaagd, hiermee waren afgedaan. Het woord 'afgedaan' is ook het woord dat Consument zelf heeft gebruikt, toen partijen met elkaar overleg voerden over de medio 2015 getroffen regeling (zie het in 3.6 weergegeven citaat uit de e-mail van 26 mei 2015 van Consument aan de Bank).  
'Afgedaan' hield in dat partijen niet meer opnieuw dezelfde onderwerpen ter discussie konden stellen. Als dit anders was, zou het ook weinig zin hebben gehad om de regeling te treffen.
- 5.5 Volgens Consument is de regeling nietig op grond van artikel 3:40 lid I van het Burgerlijk Wetboek, omdat de Bank in strijd handelt met de goede zeden door zich niet te gedragen zoals dat betamelijk is in het maatschappelijk verkeer.  
De Commissie van Beroep volgt dit standpunt niet. In de eerste plaats valt niet in te zien in welk opzicht het treffen van de regeling naar inhoud of strekking in strijd is met de goede zeden. Evenmin is er reden om aan te nemen dat de Bank bij het treffen van de regeling zich niet heeft gedragen zoals betamelijk is in het maatschappelijk verkeer. Om strijd met de goede zeden aan te nemen, is overigens méér nodig dan een handelen dat in strijd is met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.
- 5.6 Het voorgaande brengt mee dat de Commissie van Beroep de onderwerpen waarover Consument zich voorafgaande aan de medio 2016 getroffen regeling had beklaagd, niet meer kan behandelen. Die onderwerpen zijn onder 5.2 weergegeven. De Commissie van Beroep zal dus uitsluitend de onderwerpen behandelen waarop de regeling geen betrekking had.

5.7 De onderwerpen die Consument in beroep aan de orde stelt en waarop de regeling geen betrekking had, zijn:  
- de betalingsachterstand na 2015;  
- het zoeken naar 'een acceptabele oplossing voor het krediet', toen Consument vanaf 2016 zijn betalingsverplichtingen niet meer (volledig) nakwam.  
De Commissie van Beroep zal deze onderwerpen hierna bespreken.

5.8 Omdat de Geschillencommissie het beroep op overkreditering wel heeft behandeld en Consument de beslissing van de Geschillencommissie daarover aanvecht, staat de Commissie van Beroep ook daarbij nog stil en overweegt zij het volgende. De Bank heeft inzicht gegeven in de toets die zij bij de kredietverlening heeft uitgevoerd. Uit die toets blijkt niet van overkreditering. Consument heeft ook geen concrete gegevens verstrekt, waaruit volgt dat desondanks toch sprake was van overkreditering.

#### *Betalingsachterstand*

5.9 Consument heeft naar voren gebracht dat hij steeds aan het einde van elke maand betaalde en dat de Bank daar nooit een probleem van had gemaakt. Hij betwist dat er in 2016 een betalingsachterstand van een maand was. De Bank was volgens hem ook niet consistent in haar berichten over de achterstand.

5.10 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft het geen belang meer om dit punt te bespreken. Consument heeft vanaf februari 2017 geen betalingen meer verricht op het doorlopend krediet, zodat er een achterstand is ontstaan die in juli 2017 de opeising van het krediet en de BKR-notering rechtvaardigde.

#### *Acceptabele oplossing*

5.11 Consument heeft gewezen op artikel 12 van de Gedragscode consumptief krediet van de Nederlandse Vereniging van Banken en op de aansporing die AFM op 10 september 2016 heeft gedaan om 'contact op te nemen met klanten met een rentekrediet en met oplossingen te komen'. Volgens Consument heeft de Bank nagelaten om het 'rentekrediet' te heroverwegen en nimmer contact met hem gezocht. Consument bestrijdt dat de Bank de tussenkomst mag verlangen van een tussenpersoon.

5.12 De Commissie van Beroep kan het verwijt dat Consument op dit punt de Bank maakt, niet volgen. Naar aanleiding van de klachten van Consument in 2014 en 2015 heeft de Bank een regeling aan Consument aangeboden, die Consument heeft aanvaard. Nadat er in 2016 volgens de Bank opnieuw een achterstand was ontstaan in de betalingen en Consument opnieuw zijn ongenoegen over het doorlopend krediet had kenbaar gemaakt, heeft de Bank hem aangeboden het doorlopend krediet opnieuw te beoordelen en om te zetten in een goedkopere persoonlijke lening. Het was de vrijheid van de Bank om van Consument te vragen zich daarvoor te voorzien van de bijstand van een tussenpersoon. De Bank is bovendien bereid gebleken om de kosten daarvan te dragen. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is de Bank op dit punt niet tekortgeschoten in de nakoming van enige verplichting jegens Consument.

*Opschorting*

- 5.13 Uit hetgeen hiervoor is overwogen, volgt dat ook in beroep geen gronden zijn gebleken om de Bank een tekortkoming te verwijten. Dit brengt mee dat Consument niet het recht toekwam om de betalingen waartoe hij verplicht was, op te schorten.

*Slotsom*

- 5.14 De slotsom is dat de bezwaren van Consument tegen het advies van de Geschillencommissie niet tot vernietiging van het advies kunnen leiden. De Commissie van Beroep zal het advies daarom handhaven.

**6. Beslissing**

De Commissie van Beroep handhaaft het advies van de Geschillencommissie.