

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-247
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A van Emden, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft eenzijdig, zonder toestemming van Consument, de kredietovereenkomst gewijzigd. Het betreft een zogenoemd Variabel Voordeelkrediet. De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende gemotiveerd heeft toegelicht waarom zij is overgegaan tot het wijzigen van de kredietovereenkomst en acht de wijziging in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd. De Commissie ziet in het onderhavige geval wel aanleiding om Consument, op grond van het Reglement, een vergoeding toe te kennen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende stukken van de Bank van 15 januari 2019;
- de reactie hierop van Consument van 24 januari 2019;
- de aanvullende stukken van de Bank van 8 februari 2019 en
- de reactie hierop van Consument van 18 februari 2019.

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 op 4 februari 2010 samen met zijn echtgenote een kredietovereenkomst gesloten met de Bank. Het betreft een zogenoemd Variabel Voordeelkrediet (hierna: het krediet). In de kredietovereenkomst staat het volgende opgenomen:

(...)

Uw krediet

Krediet	Var. Voordeelkrediet 1,5%
Kredietlimiet	€ 25.000 (vijfentwintigduizend Euro en nul cent)
Maandlijks te betalen	1,50000% van de restschuld, minimaal € 85,00 (bestaande uit rente en aflossing)

(...)

2.2 Op 13 oktober 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd waarin staat dat het Variabel Voordeelkrediet van Consument vanaf 28 november 2017 wordt omgezet naar een doorlopend krediet waarbij andere condities gelden ten aanzien van het maandelijks te betalen bedrag. Het maandelijks te betalen bedrag is vanaf dan 1,5% van de kredietlimiet. Bij een kredietlimiet van € 25.000,- hoort vanaf dan een maandtermijn van € 375,-.

2.3 Consument heeft het kredietlimiet niet benut. Hij heeft van de Bank de keuze gekregen om de kredietlimiet van € 25.000,- te verlagen. De Bank heeft aangegeven dat bij een maandtermijn van € 85,00 (hetgeen Consument maandelijks betaalt op grond van de overeenkomst uit 2010, zie overweging 2.1) een kredietlimiet van € 5.666,67 wordt verstrekt.

2.4 Op 20 oktober 2017 heeft Consument zich bij de Bank beklagd over de door de Bank aangekondigde wijziging en de Bank verzocht om de condities van de kredietovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. De Bank heeft dit verzoek afgewezen waarna Consument zijn klacht heeft ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument en de grondslagen daarvoor

3.1 Consument vordert nakoming van de kredietovereenkomst die in 2010 tot stand is gekomen en heeft hiertoe het volgende aangevoerd.

3.2 Consument heeft in februari 2010 bewust een product afgenomen dat voldeed aan zijn wensen en doelstellingen. Consument en zijn kinderen verblijven regelmatig in het buitenland, dit brengt bepaalde risico's met zich mee waardoor Consument voor een krediet heeft gekozen dat hem zekerheid biedt op het moment dat er onverwacht grote uitgaven moeten worden gedaan.

De lage maandtermijn geeft Consument de rust dat ook na een grote opname het bedrag in een rustig tempo kan worden terugbetaald.

- 3.3 De Bank is deze overeenkomst met Consument aangegaan waarna ze eenzijdig, zonder instemming van Consument, het krediet heeft omgezet. Daarbij heeft de Bank geen oog gehad voor de specifieke situatie van Consument maar heeft zij een generieke omzetting van de Variabel Voordeelkredietovereenkomsten doorgevoerd. Consument betwist dat de Bank hiertoe bevoegd was op grond van de voorwaarden. De verwijzing van de Bank naar de stukken en publicaties van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) is onvoldoende om de wijziging te rechtvaardigen.

Verweer van de Bank

- 3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 3.5 Het krediet van Consument is omgezet naar een doorlopend krediet waarbij Consument maandelijks structureel meer aflost en over de gehele looptijd bezien minder rente betaalt. De Bank stelt met deze wijziging het klantbelang centraal. In de visie van de Bank past het Variabele Voordeelkrediet, waarbij klanten vaak onbewust veel rente betalen en weinig aflossen, niet meer in de huidige tijdsgeest. Het Variabel Voordeelkrediet wordt sinds 2013 niet meer door de Bank aangeboden.
- 3.6 De Bank is gerechtigd de contractvoorwaarden aan te passen. Dit volgt uit de productvoorwaarden die van toepassing zijn op de kredietovereenkomst. De Bank heeft deze productvoorwaarden niet meer in haar bezit en heeft ze daarom niet kunnen overleggen.
- 3.7 De AFM heeft een kritische benadering ten aanzien van kredietproducten waarop nauwelijks wordt afgelost (de zogenoemde rentekredieten). De Bank verwijst hiervoor naar publicaties van de AFM over rentekredieten waarbij de AFM bij kredietverstrekkers aandringt om rentekredieten om te zetten naar een krediet waarop (meer) wordt afgelost. De AFM verlangt van de Bank, als kredietverstrekker, dat zij een actief beleid voert om haar klanten tot aflossing te bewegen en houdt verscherpt toezicht. De Bank verwijst hiervoor naar het normenkader van de AFM. In het *'Normenkader 2016-2017'* van de *'Klantbelang Dashboardmodule Consumptief Krediet'* van de AFM staat:

"Kredieten waarop beperkt wordt afgelost zijn in de praktijk sterk vergelijkbaar met aflosvrije kredieten. Dergelijke kredieten zouden kredietaanbieders daarom – net als aflosvrije kredieten – niet meer moeten verstrekken. Voor klanten die al een krediet hebben waarop zij niet of beperkt aflossen verwachten wij van kredietaanbieders een ambitieuze aanpak om hun situatie te verbeteren.

Daarnaast verwachten wij dat zij een actief beleid voeren om te voorkomen dat kredieten zich zo ontwikkelen, dat klanten er alsnog te weinig op aflossen. Zo voorkom je dat er situaties ontstaan die op de lange termijn niet in het belang van de klant zijn.”

3.8 De omzetting zorgt voor afbouw van de schuld en minder rentelasten. De Bank heeft hiermee een afgewogen besluit genomen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt in de kern de vraag voor of de Bank gehouden is de kredietovereenkomst van Consument, zoals op 4 februari 2010 overeengekomen, te herstellen en ongewijzigd voort te zetten.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat de Bank het krediet heeft omgezet zonder instemming van Consument. De Bank heeft het Variabel Voordeelkrediet van Consument omgezet in een doorlopend krediet met andere aflossingscondities. De op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden zijn door de Bank noch door Consument in het geding gebracht. De stelling van de Bank dat zij op grond van de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bevoegd was eenzijdig de contractvoorwaarden te wijzigen is daarmee niet onderbouwd.
- 4.3 De Commissie oordeelt als volgt. Als uitgangspunt heeft te gelden dat een overeenkomst in beginsel niet *eenzijdig* kan worden gewijzigd indien de overeenkomst deze mogelijkheid niet biedt. De overeenkomst kan echter wel worden gewijzigd indien sprake is van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de Bank gevergd kan worden (artikel 6:258 lid 1 Burgerlijk Wetboek). De Bank dient aannemelijk te maken dat hiervan in het onderhavige geval sprake is.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat de Bank hierin is geslaagd en voldoende gemotiveerd heeft toegelicht dat er sprake is van onvoorziene omstandigheden die van dien aard zijn dat Consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet mag verwachten. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie aangetoond dat haar belangen bij het omzetten van de overeenkomst dienen te prevaleren boven het belang van Consument bij de voortzetting daarvan. Het product wordt sinds 2013 niet meer aan nieuwe klanten aangeboden en het kan niet meer worden voortgezet in het nieuwe administratiesysteem van de Bank.

Het product voldoet niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd en de AFM oefent druk uit op kredietaanbieders zoals de Bank om kredieten waarop nauwelijks wordt afgelost, en waarover relatief veel rente wordt betaald, om te zetten naar producten waarbij meer structureel wordt afgelost. De Bank heeft Consument de keuze gegeven om de kredietlimiet van € 25.000,- aan te houden of te verlagen.

- 4.5 De Bank heeft onbetwist aangevoerd dat bij het aanhouden van de kredietlimiet geen sprake is van schade in juridische zin aan de zijde van Consument. Consument kan het afgeloste bedrag namelijk direct weer opnemen. Daarnaast staat het Consument vrij om over te stappen. De Bank heeft aangeboden eventuele overstapkosten naar een andere kredietverstrekker te vergoeden en een coulance uitkering te doen van € 500,- voor het ongemak dat Consument heeft ervaren.
- 4.6 Ondanks het feit dat Consument lopende de procedure heeft aangegeven niet op dit voorstel van de Bank in te willen gaan en nakoming van de overeenkomst zoals deze in 2010 tussen partijen is gesloten vordert – en deze vordering, naar uit het voorgaande volgt, afgewezen zal worden –, ziet de Commissie aanleiding om op grond van artikel 38.10 lid e van haar Reglement te beslissen dat de Bank deze voorstellen gestand dient te doen omdat de Commissie van oordeel is dat het Consument niet kan worden aangerekend dat het Variabel Voordeelkrediet niet langer wordt aangeboden en een compensatie redelijkerwijs op zijn plaats acht. De Commissie verwijst hier naar de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2017-368 (te vinden op www.kifid.nl).
- 4.7 Gelet op het belang van deze procedure voor partijen zal de Commissie op de voet van artikel 2.2 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening bepalen dat zowel voor Consument als voor de Bank hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af en beslist dat de Bank Consument (indien hij dat wenst) in de gelegenheid stelt binnen twee maanden na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd over te stappen naar een andere kredietverstrekker waarbij de Bank eventuele, door Consument in redelijkheid te maken en aan te tonen, overstapkosten zal vergoeden. Daarnaast beslist de Commissie dat de Bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd € 500,- overmaakt op de bij haar bekende bankrekening van Consument. Consument en de Bank kunnen tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

In overweging 4.7 en in de beslissing is vermeld dat tegen deze uitspraak hoger beroep openstaat bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van hoger beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak; dit is neergelegd in het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klachtbehandeld.

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.