

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-561
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2018
Ingediend door : De heer [Consument 1] en mevrouw [Consument 2] verder te noemen Consument 1
en 2 respectievelijk tezamen Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 6 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten beklagen zich over het voornemen van de Bank om de kredietovereenkomst eenzijdig aan te passen dan wel, indien Consumenten hier niet mee instemmen, op te zeggen. Consumenten vorderen ongewijzigde voortzetting van de kredietovereenkomst. De Commissie stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat op grond van artikel 7:65 lid 2 BW een relatie als de onderhavige in beginsel te allen tijde met een opzegtermijn van twee maanden door de Bank kan worden opgezegd voor zover deze bevoegdheid in de kredietovereenkomst is overeengekomen. Beëindiging van de kredietovereenkomst kan in de concrete omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De Commissie kan echter slechts marginaal toetsen of wellicht sprake is van onredelijk gebruik van de opzeggingsbevoegdheid door de Bank. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat haar belangen bij het beëindigen van de overeenkomst dienen te prevaleren boven het belang van Consumenten bij ongewijzigde voortzetting daarvan. De Commissie is verder van oordeel dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met het belang van Consumenten. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 4 mei 2016 hebben Consumenten een kredietovereenkomst getekend voor een Flexibel Krediet met een kredietlimiet van € 70.000,-- bij de Bank.
- 2.2 In de kredietovereenkomst is, voor zover relevant, vermeld:

“Looptijd kredietovereenkomst: De kredietovereenkomst is geldig tot het krediet door u of de bank is beëindigd.

(...)

Voorwaarden:

Verder zijn van toepassing:

- 1 Voorwaarden Flexibel Krediet 1 november 2012;*
- 2 Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.;*
- 3 Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren;*
- 4 Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.”*

- 2.3 Artikel 4 van de Voorwaarden Flexibel Krediet 1 november 2012 luidt:

“Beëindigen van uw Flexibel Krediet

- a. U mag het krediet altijd beëindigen. Voor het beëindigen stuurt u een brief naar:*

ABN AMRO

Antwoordnummer [nummer]

[postcode] [plaatsnaam]

De bank verwerkt uw brief binnen twee weken.

- b. De bank mag het krediet ook altijd beëindigen. De bank kan dit bijvoorbeeld doen omdat u zich niet houdt aan de afspraken. Of omdat u al minimaal een jaar het krediet niet heeft gebruikt. Als de bank het krediet beëindigt, krijgt u twee maanden van te voren bericht hierover.*

- c. (...).”*

- 2.4 Artikel 5 van de Voorwaarden Flexibel Krediet 1 november 2012 luidt:

“Opnieuw toetsen van het krediet

- a. Als u of de bank het nodig vindt, kan de bank gedurende de looptijd opnieuw toetsen of het krediet nog bij u past. U moet daaraan meewerken door de informatie te geven die de bank daarvoor nodig heeft.*

- b. *De bank is niet verplicht te toetsen of het krediet nog bij u past. U kunt de bank daar wel om vragen.*”

2.5 Artikel 2 van de Algemene Bank Voorwaarden (hierna: ‘ABV’) luidt, voor zover relevant, als volgt:

“De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen met de belangen van de cliënt rekening (...)”.

2.6 Per brief van 5 juli 2018 heeft de Bank Consumenten geïnformeerd over de aanpassingen van het flexibele krediet. In de brief is het volgende opgenomen:

U heeft een aflossingsvrij Flexibel Krediet met rekeningnummer [REDACTED]. Het aflossingsvrije Flexibel Krediet is een product dat wij nu niet meer aan onze klanten aanbieden. Daarom zullen wij ook uw aflossingsvrije Flexibel Krediet aanpassen of u een alternatief product aanbieden. In deze brief leggen we uit waarom we dit doen en wat dit voor u betekent.

Waarom bieden wij geen aflossingsvrij Flexibel Krediet meer aan?

Het is voor de financiële situatie van onze klanten beter als zij niet alleen rente betalen, maar ook elke maand een deel van hun krediet terugbetalen. Zo gebruiken zij het krediet niet langer dan nodig en betalen zij daardoor ook minder rente. Daarom hebben wij ervoor gekozen aflossingsvrije Flexibel Kredieten niet meer aan te bieden.

Wij bieden u graag een alternatief aan

Wij bekijken graag met u welke alternatieven wij u kunnen bieden. Wij kunnen uw Flexibel Krediet bijvoorbeeld zodanig aanpassen dat u voortaan maandelijks rente betaalt én maandelijks een deel van uw krediet aflost. Op basis van uw aangeleverde gegevens gaan wij kijken of dit voor u een betaalbare optie is.

Stuur vóór 7 augustus 2018 het Formulier toetsen betaalbaarheid retour

Om u een alternatief aan te kunnen bieden, hebben wij de meest recente gegevens over uw financiële situatie nodig. Daarom vragen wij u om voor 7 augustus 2018 op www.abnamro.nl/toetsenbetaalbaarheid het Formulier toetsen betaalbaarheid in te vullen

U kunt er ook voor kiezen in plaats van het digitale formulier de bijgevoegde papieren versie van het formulier in te vullen en vóór 7 augustus 2018 ondertekend naar ons terug te sturen.

Dit kunt u op twee manieren doen:

- door het ingevulde formulier per post te versturen in de bijgevoegde antwoordenvolp; of
- door het ingevulde formulier te scannen en te e-mailen naar [REDACTED]@nl.abnamro.com

Zodra wij het Formulier hebben ontvangen nemen wij binnen twee weken contact met u op.

Wat gebeurt er als wij het Formulier niet vóór 7 augustus 2018 van u ontvangen?

Als wij vóór 7 augustus 2018 het ingevulde Formulier niet van u hebben ontvangen, dan zullen wij op 6 september 2018 uw Flexibel Krediet aanpassen.

De aanpassing houdt in dat u uw Flexibel Krediet behoudt, maar dat u vanaf dat moment maandelijks een vast percentage van 1,5% van de limiet betaalt, dat bestaat uit rente én aflossing. Het maandelijks bedrag betaalt u alleen als er een openstaand saldo is.

Dit worden dan uw nieuwe maandlasten

Dit zijn de nieuwe maandlasten die u dan vanaf 6 september 2018 heeft in vergelijking met de maandlasten die u in april 2018 had:

Uw maandlasten waren in april 2018 EUR 131,79.

Uw maandlasten worden vanaf 6 september 2018 EUR 1,05.

Als de nieuwe maandlasten voor u betaalbaar zijn dan verzoeken wij u om voor 7 augustus 2018 contact met ons op te nemen via telefoonnummer 020- 628 00 76 (lokaal tarief).

2.7 In de brief van 5 juli 2018 heeft de Bank bij de berekening van de maandlasten vanaf 6 september 2018 een fout gemaakt. De maandlasten van Consumenten worden vanaf 6 september 2018 niet EUR 1,05 maar EUR 1.050,--.

2.8 De openstaande hoofdsom van het krediet bedraagt in maart 2019 € 32.000,--.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen ongewijzigde voortzetting van de kredietovereenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank zal toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verbintenissen uit de tussen partijen gesloten kredietovereenkomst doordat de Bank heeft aangekondigd de overeenkomst eenzijdig aan te passen dan wel, indien Consumenten hier niet mee instemmen, op te zeggen. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- de Bank zou hiermee misbruik maken van haar opzeggingsbevoegdheid en heeft geen oog voor de specifieke situatie van Consumenten;
- de Bank kan haar klanten met een aflossingsvrije hypothecaire geldlening ook niet ineens dwingen om elke maand een gedeelte af te lossen;
- de door de Bank aangehaalde uitspraak van Kifid is niet vergelijkbaar, omdat Consumenten reeds vrijwillig de helft van de krediet som hebben terugbetaald;
- Consumenten zijn bereid om gegevens aan te leveren en een gesprek met de Bank te voeren. Wel weigeren Consumenten om in te stemmen met de aflossingsverplichting.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Alvorens de Commissie toekomt aan de kern van de klacht van Consumenten zal zij eerst het primaire standpunt van de Bank beoordelen. De Bank stelt dat de klacht van Consumenten op grond van artikel 3:303 Burgerlijk Wetboek (BW) niet behandelbaar is. In dit artikel is bepaald dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten voldoende belang in de zin van artikel 3:303 BW bij hun vordering. De Bank heeft het krediet nog niet beëindigd, maar wel aangekondigd hiertoe over te zullen gaan. Consumenten vorderen dat de kredietovereenkomst ongewijzigd wordt voortgezet en voeren hiertoe onder meer aan dat de Bank niet tot opzegging bevoegd is. Het beroep op artikel 3:303 BW slaagt niet.

Inhoudelijke beoordeling

4.3 Het geschil tussen Consumenten en de Bank komt in de kern neer op de vraag of de Bank de kredietovereenkomst eenzijdig mag opzeggen indien het krediet geen aflossingscomponent krijgt.

4.4 De Commissie stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat op grond van artikel 7:65 lid 2 BW een relatie als de onderhavige in beginsel te allen tijde met een opzegtermijn van twee maanden door de Bank kan worden opgezegd voor zover deze bevoegdheid in de kredietovereenkomst is overeengekomen.

Beëindiging van de kredietovereenkomst op grond van artikel 4 van de Voorwaarden Flexibel Krediet kan in de concrete omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). Een afweging van de belangen van de Bank en van Consumenten in het concrete geval kan meebrengen dat de beëindiging niet rechtsgeldig is. Daarbij is van belang dat in artikel 2 van de ABV is vastgelegd dat de Bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en naar beste vermogen met de belangen van de cliënt rekening houdt (rechtsoverweging 2.5). Naar de Commissie begrijpt bedoelen Consumenten dat de opzegging van de kredietovereenkomst in onderhavig geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij de beoordeling hiervan dient de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid te betrachten. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2018-400 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007.

- 4.5 Consumenten voeren hiertoe aan dat zij hun contractuele verplichtingen altijd zijn nagekomen, zij voldoende middelen hebben om het krediet volgens de overeengekomen afspraken tijdig terug te betalen en de flexibiliteit die deze overeenkomst biedt, wensen te behouden.
- 4.6 Hier tegenover staat het standpunt van de Bank dat de kredietovereenkomst niet aflossingsvrij kan worden voortgezet. De Bank heeft hiervoor naar voren gebracht dat zij, mede ingegeven vanuit de zorgplicht die op haar rust, het wenselijk vindt dat haar cliënten op bestaande aflossingsvrije kredieten gaan aflossen. Deze gedachte van de Bank is onder meer bepaald door het voortschrijdend inzicht in de markt over de passendheid van bepaalde producten en/of productkenmerken, welk inzicht gesteund wordt door de overheid. De Bank heeft hiervoor gerefereerd aan een Tweede Kamerstuk (Aanhangsel Handelingen 2016-2017, 385) waarin door de voormalig Minister van Financiën met betrekking tot kredieten waarop niet of nauwelijks wordt afgelost, is aangegeven dat: *'kredietverleners en bemiddelaars zijn door de AFM verplicht om contact te leggen met hun klanten en daar waar nodig maatregelen te treffen'*. Verder wordt vermeld dat: *'De AFM verwacht op basis van de gesprekken die zij met marktpartijen hierover heeft gevoerd dat kredietverleners en bemiddelaars voor eind 2017 alle relevante consumenten hebben benaderd met een passende oplossing. Dit betekent dat de kredieten zijn of op zo kort mogelijke termijn worden omgezet naar kredieten met een grotere aflossingscomponent'*. Naar het oordeel van de Commissie volgt hieruit niet, zoals Consumenten stellen, dat de Bank per individu moet bekijken of een aflossingscomponent wenselijk is. De Bank heeft verder verwezen naar het Normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de AFM.

Zoals de Bank tijdens de mondelinge behandeling heeft benadrukt, wordt met dit beleid beoogd over de gehele breedte het belang van haar klanten beter te dienen, het kredietrisico van Consumenten staat hier los van.

4.7 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat haar belangen bij het beëindigen van de overeenkomst dienen te prevaleren boven het belang van Consumenten bij ongewijzigde voortzetting daarvan. 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 Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende rekening heeft gehouden met het belang van Consumenten. De Bank heeft Consumenten meerdere keren verzocht om hun financiële gegevens over te leggen zodat de Bank op zoek kan gaan naar passende, betaalbare alternatieven met aflossingscomponent om deze vervolgens met Consumenten te delen. Consumenten hebben aan deze verzoeken geen gehoor gegeven. De Commissie gaat ervan uit dat als Consumenten de benodigde gegevens alsnog overleggen de Bank bij het zoeken naar alternatieven met aflossingscomponent zoveel mogelijk rekening houdt met de individuele omstandigheden. De Commissie begrijpt dat Consumenten gebaat zijn bij flexibiliteit, maar dat is onvoldoende voor een oordeel dat de beëindiging van het aflossingsvrije krediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

4.8 Op basis van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.