

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-369
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. W.H.G.A. Filott, leden en
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 november 2019
Ingediend door : de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2] verder gezamenlijk te
noemen Consumenten
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 28 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben in 2006 een doorlopend krediet bij de Bank afgesloten. In 2019 heeft de Bank het doorlopend krediet beëindigd. Consumenten hebben gesteld dat de Bank ten onrechte de opzegtermijn van twee maanden niet heeft gehanteerd. De Bank heeft dit erkend, maar heeft hierbij aangegeven dat herstel naar de oude situatie systeemtechnisch niet mogelijk is en heeft als alternatief een persoonlijke lening aangedragen. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten voldoende aannemelijk gemaakt dat zij gebaat zijn bij herstel naar de oude situatie en dat een persoonlijke lening voor hen geen gelijkwaardig alternatief is. De Commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de Bank het doorlopend krediet van Consumenten dient te herstellen, dan wel een nieuw doorlopend krediet aan hen dient te verstrekken.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- 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. De Commissie stelt tevens 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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consumenten hebben in oktober 2006 een zogenoemd Variabel Voordeelkrediet met een kredietlimiet van € 25.000,00 afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) de Bank.
- 2.2 Op 22 september 2017 heeft de Bank Consumenten per brief bericht dat het Variabel Voordeelkrediet op 31 oktober 2017 zou worden beëindigd, omdat Consumenten al langere tijd geen geld uit het krediet hadden opgenomen. Verder is, voor zover relevant, in deze brief opgenomen:

“Als u toch besluit om geld op te nemen uit uw Variabel Voordeelkrediet

Wanneer u toch geld opneemt uit uw krediet dan zetten wij uw Variabel Voordeelkrediet om naar een Doorlopend Krediet. (...)”

- 2.3 Consumenten hebben naar aanleiding van de brief van 22 september 2017 geld uit het krediet opgenomen, om te voorkomen dat het zou worden beëindigd. Het Variabel Voordeelkrediet is per 1 november 2017 omgezet in een Doorlopend Krediet, waarop de Voorwaarden Doorlopend Krediet (hierna: de Voorwaarden) van toepassing waren. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

“Beëindigen

- (...)
- *Wij mogen het contract altijd beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden. Bijvoorbeeld als u uw krediet volledig heeft afgelost en dit langer dan 1,5 jaar niet heeft gebruikt;*
- *In de volgende gevallen mogen wij meteen de uitstaande schuld terugvorderen en het contract beëindigen:*
 - o *als u een betalingsachterstand van minstens 2 maanden heeft en ondanks ons verzoek niet betaalt;*
 - o *als u failliet wordt verklaard;*
 - o *als u in de wettelijke schuldsanering terechtkomt;*
 - o *wanneer u overlijdt en wij reden hebben om aan te nemen dat uw erfgenamen de eventuele verplichtingen niet zullen nakomen;*
 - o *als u in het buitenland bent gaan wonen of dat binnen 1 maand gaat doen;*
 - o *als u onjuiste informatie heeft doorgegeven bij de aanvraag van de lening.”*

- 2.4 Op 17 september 2019 heeft de Bank Consumenten per brief bericht dat het Doorlopend Krediet volledig afgelost en beëindigd is. Consumenten kunnen zich niet verenigen met de beëindiging van het Doorlopend Krediet, omdat de opzegtermijn van twee maanden niet is gehanteerd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de beëindiging van het Doorlopend Krediet ongedaan wordt gemaakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en zij hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Bank heeft ten onrechte de opzegtermijn van twee maanden niet gehanteerd en had dus het Doorlopend Krediet niet mogen beëindigen. Als de beëindigingsbrief wel tijdig was ontvangen, dan hadden Consumenten een opname kunnen verrichten, waardoor het Doorlopend Krediet voortgezet zou kunnen worden. Gezien de situatie in 2017, mochten Consumenten erop vertrouwen dat de Bank hen vooraf zou informeren;
- dat de Bank heeft nagelaten de brief te versturen, zou niet voor rekening en risico van Consumenten moeten komen. Daarbij komt dat de situatie niet kan worden hersteld en dat Consumenten geen nieuw Doorlopend Krediet kunnen aanvragen, omdat de leeftijdsgrens die hiervoor geldt, te weten 63 jaar, reeds is gepasseerd. Het alternatief van de Bank – een persoonlijke lening – is geen vergelijkbaar product en niet wat Consumenten voor ogen hebben. Consumenten willen het Doorlopend Krediet gebruiken om ad hoc geld te kunnen opnemen, bijvoorbeeld om aandelen of een auto te kopen en vooral om (binnen vijf jaar) een schenking aan hun zoon te doen ten behoeve van de aankoop van een woning. Consumenten hebben hun andere zoon op een gelijke manier gesteund. Vanwege de leeftijdsgrens die aan een persoonlijke lening is gesteld, kunnen Consumenten de persoonlijke lening voor een kortere periode aangaan dan het Doorlopend Krediet. Bovendien kent een persoonlijke lening voor de door Consumenten gewenste limiet een hogere rente dan Consumenten voor het Doorlopend Krediet verschuldigd waren;
- Consumenten hebben tot slot aangegeven dat hun gezamenlijke inkomen niet daalt op het moment dat zij de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. Het voortzetten en de terugbetaling van het Doorlopend Krediet zal naar verwachting geen problemen opleveren.

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

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank ten onrechte het Doorlopend Krediet heeft beëindigd en, indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord, of de Bank Consumenten tegemoet dient te komen in hun vordering. De Commissie neemt ter beantwoording van deze vragen het navolgende in overweging.

Beëindiging Doorlopend Krediet

- 4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst van Doorlopend Krediet zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Partijen zijn uit hoofde van deze overeenkomst gebonden aan de inhoud ervan en van de van toepassing zijnde voorwaarden. Op deze overeenkomst zijn de Voorwaarden van toepassing verklaard. De Voorwaarden bieden de Bank de mogelijkheid het Doorlopend Krediet te beëindigen, bijvoorbeeld als Consumenten het Doorlopend Krediet volledig hebben afgelost en dit langer dan anderhalf jaar niet hebben gebruikt. Voorwaarde hiervoor is echter dat een opzegtermijn van twee maanden wordt gehanteerd. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de opzegtermijn van twee maanden door de Bank niet is gehanteerd. De Bank heeft hieromtrent verklaard dat de brief abusievelijk niet is verstuurd. De Commissie stelt voorts vast dat geen van de mogelijkheden om het Doorlopend Krediet per direct (dus zonder opzegtermijn) te beëindigen, van toepassing is op deze klacht.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de Bank heeft erkend dat zij de brief, waarin de beëindiging wordt aangekondigd en die de opzegtermijn van twee maanden bevat, niet heeft verzonden. De Bank heeft hiermee in strijd met haar Voorwaarden gehandeld en heeft Consumenten hierdoor de mogelijkheid ontnomen het Doorlopend Krediet ongewijzigd voort te zetten en bij een rechtmatige opzegging nog tot het toegestane limiet krediet op te nemen en volgens de Voorwaarden af te lossen. De Bank is hiermee in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument tekortgeschoten (artikel 6:74 BW) en dient diens schade van Consumenten te vergoeden.
- 4.4 Consumenten hebben echter geen financiële schade geleden en hebben nakoming van de overeenkomst gevorderd. De Commissie is van oordeel dat de Bank de overeenkomst op grond van artikel 3:296 lid I BW dient na te komen, tenzij uit de wet, de aard van de verplichting of uit een rechtshandeling anders volgt.

Oplossing

- 4.5 De Bank heeft voorop gesteld dat het vanwege 'systeemtechnische redenen' onmogelijk is om het Doorlopend Krediet te herstellen.

Een nieuw doorlopend krediet aan Consumenten verstrekken behoort tevens niet tot de mogelijkheden van de Bank, omdat een doorlopend krediet alleen wordt verstrekt aan consumenten die de leeftijd van 63 jaar nog niet hebben bereikt. De Bank beoogt hiermee haar cliënten te beschermen tegen financiële problemen na de pensioendatum.

Consumenten zijn deze leeftijdsgrens reeds gepasseerd. De Bank heeft Consumenten een vergoeding van € 500,00 geboden ter compensatie van het door hen geleden ongemak. Dit aanbod is door Consumenten niet geaccepteerd, omdat dit bedrag naar hun mening geenszins in verhouding staat tot de door hen gewenste oplossing, namelijk herstel van het Doorlopend Krediet. De Bank heeft tot slot als oplossing aangedragen dat Consumenten een persoonlijke lening kunnen afsluiten, omdat de leeftijdsgrens hiervoor 70 jaar bedraagt. De Bank heeft hierbij aangegeven dat de rente voor een persoonlijke lening doorgaans lager is dan voor een doorlopend krediet.

- 4.6 Consumenten hebben naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat zij geld uit het Doorlopend Krediet zouden hebben opgenomen, indien zij van de Bank een brief hadden ontvangen waarin was aangekondigd dat het Doorlopend Krediet zou worden beëindigd indien hiervan geen gebruik zou worden gemaakt. In 2017 hebben Consumenten immers in eenzelfde situatie de keuze gemaakt om het krediet voort te zetten. Consumenten hebben aangevoerd dat zij het Doorlopend Krediet willen aanwenden om ad hoc geld op te nemen, met name om binnen vijf jaar een schenking aan hun zoon te doen. De persoonlijke lening is voor Consumenten geen optie, omdat zij deze slechts voor een kortere periode kunnen aangaan en de rente is hoger dan de rente die Consumenten voor het Doorlopend Krediet verschuldigd waren, omdat Consumenten een zogenoemd doorlopend krediet voor huiseigenaren hadden, ten aanzien waarvan zij een lagere rente verschuldigd waren. Daarentegen heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie op geen enkele wijze onderbouwd of aannemelijk gemaakt dat herstel van de overeenkomst niet mogelijk is, anders dan de stelling dat dit vanwege 'systeemtechnische redenen' niet kan. Daarbij komt dat een doorlopend krediet een product is dat door de Bank tot op heden wordt verstrekt en dat cliënten van de Bank die een doorlopend krediet hebben afgenomen en hierop een debetstand hebben, het product ongewijzigd kunnen afnemen.
- 4.7 De argumenten van partijen in ogeschouw nemend, oordeelt de Commissie dat de Bank het Doorlopend Krediet van Consumenten dient te herstellen, dan wel een nieuw doorlopend krediet aan hen dient te verstrekken. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten voldoende aannemelijk gemaakt dat zij gebaat zijn bij herstel naar de oude situatie en dat een persoonlijke lening voor hen geen gelijkwaardig alternatief is. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht gegrond is en wijst de vordering toe.

4.8 Gezien de aard van de klacht en het mogelijke belang van de Bank, heeft de Commissie besloten beroep tegen deze uitspraak open te stellen. De Commissie verwijst hiervoor naar artikel 2.2 onder a) Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) per 1 april 2019.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consumenten in de oude situatie moet hebben hersteld, als ware het Doorlopend Krediet niet beëindigd.

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Zie ook Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) per 1 april 2019.

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.