

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-703 (mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Consument heeft de kredietfaciliteit Rood Staan aangevraagd en de Bank heeft zijn aanvraag afgewezen omdat de leeftijd van Consument voor een onzekere inkomenssituatie zorgt. Gelet op de omstandigheden van het geval is dit niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid en ook is het beleid van de Bank niet in strijd met discriminatiewetgeving. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank het product op die grond mocht weigeren. De gevorderde correctie van de productbeperking wordt afgewezen. Enkele klachten van Consument over de communicatie en klachtenprocedure van de Bank zijn wel gegrond, maar kunnen niet leiden tot toewijzing van de vordering.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Bank.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument had al 48 jaar een betaalrekening bij de Bank met daaraan gekoppeld een doorlopend krediet (hierna: de Privé Limiet).

In een brief van 3 december 2019 is aan Consument aangekondigd dat zijn Privé Limiet in de week van 9 maart 2020 beëindigd wordt (hierna: de brief van 3 december 2019). In deze brief is opgenomen:

“Omdat we stoppen met het aanbieden van uw Prive Limiet en u er de laatste 12 maanden ook geen gebruik van maakte, beëindigen wij uw Prive Limiet. Hiervoor in de plaats kunt u het vergelijkbare product ‘Rood Staan’ aanvragen op [webadres].

(...)

Rood Staan aanvragen

Wilt u toch de mogelijkheid om rood te kunnen staan? Dat kan met Rood Staan. Totdat uw Prive Limiet stopt, kunt u nog gebruikmaken van uw huidige limiet. Daarna kunt u het product Rood Staan aanvragen, via [webadres]. Hier vindt u ook de voorwaarden van Rood Staan.”

- 2.2 Consument heeft vervolgens het product Rood Staan aangevraagd. De eerste poging daartoe slaagde niet omdat de Privé Limiet ‘aan de achterkant’ nog verwijderd moest worden. Vervolgens probeerde Consument online het product Rood Staan aan te vragen en toen kreeg hij een pop-up met de volgende melding:

“U komt hiervoor niet in aanmerking

Dat komt omdat de leeftijd van u en/of uw mederekeninghouder tussen 61 jaar en 67 jaar is. Uw huidige inkomsten op uw rekening geven ons onvoldoende informatie over uw toekomstige inkomstsituatie.”

Naar aanleiding hiervan heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank. Hem werd toen verteld dat hij een andere variant van het product Rood Staan kon aanvragen, te weten Privé Limiet Plus. Volgens de medewerker aan de telefoon kwam Consument ook daarvoor niet in aanmerking, maar later bleek dat die medewerker een rekenfout gemaakt had. Nadien heeft Consument zelf een Privé Limiet Plus aangevraagd. Dat lukte aanvankelijk niet omdat hij geen aanvraagformulier kon vinden, maar uiteindelijk is de Privé Limiet Plus na een aanvraag via de post aan Consument verstrekt.

- 2.3 Consument heeft een klacht ingediend over de weigering van de Bank om het product Rood Staan (variant: Rood Staan) aan hem te verstrekken. Op 25 februari 2020 ontving hij een e-mail van een klachtbehandelaar van de Bank (hierna: de e-mail van de klachtbehandelaar), waarin opgenomen is:

“Ik heb uw klacht in behandeling genomen. Ik heb geprobeerd u te bereiken op het telefoonnummer [telefoonnummer] om de klacht met u te bespreken.

Helaas is dit niet gelukt. Daarom stuur ik u deze e-mail.

Wat is mijn vraag aan u?

Ik wil uw klacht graag met u bespreken. Wilt u contact met mij opnemen? Hieronder vindt u mijn contactgegevens.

Ontvang ik geen reactie van u?

Heb ik voor 28 februari 2020 geen reactie van u ontvangen? Dan ga ik ervan uit dat u geen verdere afhandeling vanuit mij wenst. Ik sluit dan uw dossier.

Hoe kunt u mij bereiken?

U kunt mij bereiken via de afdeling Services. De afdeling Services is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer [telefoonnummer van de Bank]. Op woensdagmiddag en vrijdagmiddag ben ik afwezig.”

De klacht en vordering

- 2.4 Consument klaagt zich erover dat Rood Staan niet aan hem verstrekt is omdat zijn leeftijd zou zorgen voor een onzekere inkomenssituatie. Volgens Consument is dit leeftijdsdiscriminatie. Het inkomen van Consument is niet onzeker aangezien maandelijks zijn pensioen binnenkomt, naast zijn AOW en het pensioen van zijn vrouw (bij een andere bank). Consument begrijpt niet dat inkomensonzekerheid aan zijn leeftijd gekoppeld wordt. Het risico van inkomensonzekerheid speelt ook bij flexwerkers, ZZP'ers en een ieder die morgen ontslag kan krijgen. Bij die groepen is leeftijd ineens niet meer relevant. Bovendien is Privé Limiet Plus duurder dan Rood Staan.
- 2.5 Daarnaast vindt Consument de communicatie van de Bank, zowel in de brieven als op de website, onvolledig en onjuist en hij vindt dat de processtappen zeer onduidelijk en onlogisch zijn. Het is onbegrijpelijk dat het product Rood Staan in de brief van 3 december 2019 een vergelijkbaar product genoemd is en dat Consument daarmee verwezen is naar een product waar hij niet voor in aanmerking komt. Ook op de in die brief genoemde website is niet duidelijk weergegeven dat Consument vanwege zijn leeftijd niet in aanmerking komt voor Rood Staan. Op de website staan kort de condities van het product Rood Staan, waaruit Consument afleidde dat hij in aanmerking kwam voor dit product. In de praktijk bleek echter dat zijn leeftijd wel degelijk een belemmering opleverde. Onder begeleiding van een medewerker van de Bank kwamen meer condities op de website boven water. Daarnaast is het niet handig dat een van de drie varianten van het product Rood Staan eveneens Rood Staan heet. Consument heeft uiteindelijk een Privé Limiet Plus afgesloten, een andere variant binnen het product Rood Staan, maar ook daarvoor waren drie pogingen nodig.

- 2.6 Verder beklagt Consument zich over de klachtenprocedure. Ten eerste is het e-mailadres voor het indienen van een klacht onvindbaar en ergens in de kelders van de website verstopt. Consument kon het e-mailadres pas vinden na begeleiding van een medewerker van de Bank. Ten tweede staat nergens in de klachtenprocedure dat de eerste stap in feite uit twee stappen bestaat voordat je naar Kifid kunt. Daarnaast beklagt Consument zich over de e-mail van de klachtbehandelaar (zie overweging 2.3). Consument kreeg daarin maar drie dagen de tijd om te reageren alvorens zijn klacht gesloten zou worden. Bovendien was de klachtbehandelaar op twee van de drie middagen niet bereikbaar.
- 2.7 Consument heeft een oordeel van de Commissie over zijn klacht gevraagd en vordert dat in het oordeel betrokken wordt dat de productbeperking gecorrigeerd moet worden.

Het verweer

- 2.8 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Bank de aanvraag voor het product Rood Staan mocht weigeren op de grond dat de leeftijd van Consument voor een onzekere inkomenssituatie zorgt. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank het product op die grond mocht weigeren en licht dat oordeel hieronder toe. Vervolgens komen de klachten van Consument over de communicatie en klachtenprocedure van de Bank aan de orde. Daarvan zijn enkele klachten gegrond.

Is het beleid van de Bank in strijd met de wet?

- 3.2 De Commissie stelt voorop dat financieel dienstverleners, zoals de Bank, een bepaalde mate van vrijheid toekomt ten aanzien van het verstrekken van producten. Het uitgangspunt is dan ook dat de Bank niet verplicht kan worden het product Rood Staan aan Consument te verstrekken. Dit kan anders zijn als het beleid van de Bank in strijd met de wet is. Er is echter geen sprake van een verboden onderscheid naar leeftijd. Het wettelijk verbod is namelijk beperkt tot leeftijdsdiscriminatie bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs en strekt zich niet uit tot leeftijdsdiscriminatie bij het aanbod van goederen en diensten (zie ook Kamerstukken II 1997/98, 25 938, nr. 1, Leeftijdsgrenzen in wet- en regelgeving en eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening over dit onderwerp, zoals 2020-112).

Is het beleid van de Bank in strijd met de redelijkheid en billijkheid?

- 3.3 Ook de eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de concrete omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat de Bank beperkt wordt in haar vrijheid om beleid te bepalen over de verstrekking van producten (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage).
- 3.4 De Bank heeft uitgelegd waarom zij de verstrekking van het product Rood Staan gekoppeld heeft aan de leeftijd van de aanvrager. De leeftijden 62, 63, 64, 65 en 66 zijn relevant omdat veel mensen in die leeftijdsfase met pensioen gaan. Als dat zo is, kan het inkomen van een aanvrager kort na de aanvraag fors veranderen, omdat het pensioeninkomen mogelijk afwijkt van het inkomen dat voorheen genoten werd. Daarom wordt inkomensonzekerheid gekoppeld aan de leeftijd van deze personen. Het beleid van de Bank is erop gericht klanten te behoeden voor het aangaan van kredieten die zij mogelijk op een later tijdstip niet kunnen terugbetalen (zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) in de bijlage). De Bank vindt het niet meer dan redelijk dat zij als kredietverstrekker voorzichtig omgaat met het risico van een andere inkomenspositie rondom iemands pensioengerechtigde leeftijd.
- 3.5 Bovendien heeft de Bank naar voren gebracht dat voor het product Rood Staan slechts een summiere, geautomatiseerde toets verricht wordt. Er wordt alleen gecontroleerd of er sprake is van een stabiel inkomen. Er moet bijvoorbeeld in de afgelopen drie maanden salaris binnengekomen zijn. Binnen die toets is het niet mogelijk om te controleren of de aanvrager al pensioengerechtigd is en zo nee, wanneer dat wel het geval is en welke invloed dat heeft op het inkomen. Niet alleen aanvragen van personen tussen de 61 en 67 jaar worden geweigerd. Zo wordt een aanvraag ook afgewezen als het salaris op de rekening niet afkomstig is van één tegenrekening. In die zin kan ook de aanvraag van bijvoorbeeld een ZZP'er afgewezen worden, als die ZZP'er verschillende opdrachtgevers heeft.
- 3.6 De aanvraag voor een Privé Limiet Plus, het product dat aan Consument verstrekt is, is gebaseerd op aanvullende documenten die inzicht verschaffen over het inkomen rondom de pensioengerechtigde leeftijd, aldus nog steeds de Bank. Omdat deze documenten beoordeeld moeten worden, was de rente voor het toegekende product Privé Limiet Plus iets hoger dan de rente voor het product Rood Staan destijds. Overigens streeft de Bank ernaar het product Rood Staan in de toekomst beschikbaar te maken voor personen van 62 tot en met 66 jaar.
- 3.7 Gelet op deze toelichting is de Commissie van oordeel dat het beleid van de Bank niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid is. Overigens heeft de Bank in de dupliekfase van de klachtenprocedure kenbaar gemaakt dat de rente van de Privé Limiet Plus inmiddels gelijkgesteld is aan de rente van Rood Staan.

Zodoende heeft Consument nu geen financieel belang meer bij zijn klacht. De vordering van Consument om de productbeperking te corrigeren wordt dan ook afgewezen.

De communicatie van de Bank

- 3.8 Ten aanzien van de klacht van Consument over de communicatie van de Bank onderschrijft de Commissie dat het niet handig was om in de brief van 3 december 2019 te verwijzen naar een product waarvoor Consument niet in aanmerking komt, althans niet voor de variant Rood Staan binnen het product Rood Staan. De Bank heeft dat in de interne klachtenprocedure ook onderkend en haar excuses aangeboden aan Consument.
- 3.9 Verder heeft Consument geklaagd over de informatie op de website. De Bank heeft zich hiertegen verweerd met de stelling dat er op de website weliswaar eerst een beknopt overzicht van het product weergegeven wordt, maar dat onder het kopje 'Meer informatie en voorwaarden Rood Staan' vermeld is dat dit product niet beschikbaar is voor personen in de leeftijd van 62 tot 67 jaar en dat personen in die leeftijdsgroep de variant Privé Limiet Plus mogelijk wel kunnen aanvragen. Gelet op deze uitleg is de Commissie van oordeel dat deze klacht ongegrond is, omdat van een consument verwacht mag worden dat voor de aanvraag van een krediet de beschikbaar gestelde informatie gelezen wordt. Dat in de brief van 3 december 2019 opgenomen is dat Rood Staan vergelijkbaar is met de beëindigde Privé Limiet, doet hier niet aan af.
- 3.10 De Bank heeft niet gereageerd op de opmerking van Consument over de naamgeving van de variant Rood Staan binnen het product Rood Staan, zodat niet bekend is waarom de Bank voor deze namen gekozen heeft. De Commissie merkt op dat het opmerkelijk en verwarrend is dat een variant van een product dezelfde naam heeft als het hoofdproduct.

De klachtenprocedure

- 3.11 In reactie op de klachten van Consument over de klachtenprocedure heeft de Bank opgemerkt dat op de internetpagina abnamro.nl/klachtenregeling een uitgebreide beschrijving van de klachtenprocedure van de Bank te vinden is. Hierin staat ook beschreven dat Consument zijn klacht bij de afdeling Klachtenmanagement kan indienen, als hij het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht in een eerder stadium. Volgens de Bank staat het e-mailadres van de afdeling Klachtenmanagement daar niet vermeld, omdat de Bank liever heeft dat klachten schriftelijk opgestuurd worden naar het adres zoals vermeld op genoemde website. Gelet op deze toelichting van de Bank acht de Commissie de klachten van Consument over de vindbaarheid van informatie over de klachtenprocedure van de Bank ongegrond.
- 3.12 De klacht van Consument over de e-mail van de klachtbehandelaar is wel gegrond.

Het is niet wenselijk om een klacht na enkele dagen te sluiten als Consument binnen die tijd niet gereageerd heeft. De Bank heeft dit ook onderkend en toegezegd dat dit aan de betrokkenen teruggekoppeld wordt.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34 Wft

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.