

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1022  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 september 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN  
Datum uitspraak : 11 december 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Consument heeft in 2018 een doorlopend krediet afgesloten bij NN. In 2019 heeft NN Consument per brief geïnformeerd dat de voorwaarden gewijzigd zijn en in 2020 heeft NN aangekondigd geen doorlopende kredieten meer aan te bieden. Consument kan tot het einde van dit jaar gebruik maken van het doorlopend krediet, maar daarna niet meer. NN heeft Consument als alternatief een persoonlijke lening aangeboden. Consument kan zich niet met deze beleidswijziging verenigen en vordert ongewijzigde voortzetting van het doorlopend krediet. De Commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat uit de wet en uit de toepasselijke voorwaarden volgt dat NN de overeenkomst van doorlopend krediet mag opzeggen. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## **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) de klacht van Consument; 2) het verweerschrift van NN en 3) de repliek van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid*

- 2.1 Consument heeft in 2018 een doorlopend krediet bij NN met een limiet van € 35.000,00 afgesloten. Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden Doorlopend Krediet, versie maart 2017 (hierna: de Oude Voorwaarden) van toepassing verklaard.

Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

**“Artikel 9 Opzegging krediet**

1. Kredietnemer kan het Krediet te allen tijde tegen elke datum kosteloos opzeggen tegen gehele aflossing van het Krediet. Kredietgever kan het Krediet te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

2. De opzegtermijn van twee maanden voor Kredietgever geldt niet indien naar het oordeel van Kredietgever handhaving van het Krediet een gevaar is voor de integriteit van Kredietgever of van de financiële sector.

(...)

**Artikel 23 Wijziging voorwaarden**

1. Kredietgever is bevoegd de Voorwaarden Doorlopend Krediet te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen.

Kredietnemer gaat bij voorbaat akkoord met de door Kredietgever aangebrachte wijzigingen dan wel aanvullingen op de Voorwaarden Doorlopend Krediet.”

**2.2 Op 16 mei 2019 heeft NN Consument per brief als volgt geïnformeerd:**

“(...) Vanaf 1 juli 2019 wijzigen we de voorwaarden van het Doorlopend Krediet. In de huidige voorwaarden van het Doorlopend Krediet staat geen maximale looptijd. Dat betekent als u één keer of vaker geld opneemt, dit kan leiden tot een langere looptijd. Met deze wijzigingen zorgen we ervoor dat u niet onnodig lang vast zit aan uw krediet. In deze brief leest u wat er voor uw Doorlopend Krediet verandert.

**Wijzigingen voor uw Doorlopend Krediet**

Vanaf 1 juli 2019 wijzigt het volgende aan uw Doorlopend Krediet:

- De looptijd van uw Doorlopend Krediet wordt maximaal 180 maanden (15 jaar). Dat betekent dat u uw krediet op 1 juli 2034 afgelost moet hebben. De komende 36 maanden (tot 1 juli 2022) kunt u opnemen tot de kredietlimiet. Vanaf maand 37 daalt uw kredietlimiet iedere maand met een vast bedrag. U kunt dus iedere maand minder geld opnemen.
- Omdat uw Doorlopend Krediet een variabele rente heeft, kan de rente tijdens de looptijd stijgen. U betaalt dan per maand meer aan rente en lost minder af. Daardoor kan het zijn, dat u uw krediet niet meer binnen de afgesproken looptijd aflost. We verhogen dan uw maandbedrag, zodat u uw krediet wel binnen 180 maanden (15 jaar) aflost. U krijgt van ons bericht als uw maandbedrag wijzigt.

(...)

**Nieuwe voorwaarden**

U vindt deze wijzigingen ook in de Voorwaarden Doorlopend Krediet op [nn.nl](http://nn.nl) (...)

**2.3 In de Voorwaarden Doorlopend Krediet, versie mei 2019 (hierna: de Nieuwe Voorwaarden) is, voor zover relevant, opgenomen:**

**“Artikel 9 Opzegging Krediet**

1. Kredietnemer kan het Krediet te allen tijde tegen elke datum kosteloos opzeggen tegen gehele aflossing van het Krediet. Kredietgever kan het Krediet te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

2. De opzegtermijn van twee maanden voor Kredietgever geldt niet indien naar het oordeel van Kredietgever handhaving van het Krediet een gevaar is voor de integriteit van Kredietgever of van de financiële sector.

(...)

#### **Artikel 24 Wijziging voorwaarden**

*I. Kredietgever is bevoegd de Voorwaarden Doorlopend Krediet te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Kredietnemer gaat bij voorbaat akkoord met de door Kredietgever aangebrachte wijzigingen dan wel aanvullingen op de Voorwaarden Doorlopend Krediet.”*

#### **2.4 Per brief van 1 juli 2020 heeft NN Consument als volgt bericht:**

*“Vanaf 1 juli stopt Nationale-Nederlanden met het aanbieden van Doorlopend Krediet. Dat heeft gevolgen voor het Doorlopend Krediet dat u op dit moment heeft. Zo kunt u tot en met 31 december 2020 geld opnemen en daarna niet meer (...)*

#### **Waarom bieden we geen Doorlopend Krediet meer aan?**

*We zien dat een deel van onze klanten de opnameruimte regelmatig gebruikt en hierdoor weinig aflost. Daardoor kan een klant onnodig lang aan het krediet vast zitten. Dat kan tot financiële problemen leiden, die we willen voorkomen. Daarom stoppen we vanaf 1 juli 2020 met het aanbieden van een Doorlopend Krediet. Daarna bieden we alleen nog een Persoonlijke Lening aan. Daarbij heeft de klant de zekerheid dat het krediet aan het einde van de looptijd is afgelost.*

#### **Geld opnemen tot en met 31 december 2020**

*U kunt tot en met 31 december 2020 geld opnemen van uw Doorlopend Krediet. Dat kan maximaal tot aan uw limiet. U kunt uw limiet niet meer verhogen bij een opname. Wilt u voor die tijd nog geld opnemen? En is het langer dan 12 maanden geleden dat u geld heeft opgenomen van uw Doorlopend Krediet? Dan moet u ons eerst actuele gegevens sturen. Bijvoorbeeld over uw inkomsten en uitgaven. Aan de hand daarvan beoordelen we of een opname financieel verantwoord voor u is. Is uw krediet al geblokkeerd voor opname? Dan wijzigt dit niet.*

#### **Maandelijks aflossen**

*Na 31 december 2020 lost u maandelijks een bedrag af op uw Doorlopend Krediet. Uw maandbedrag verandert niet. De rente van uw Doorlopend Krediet blijft variabel, zoals u nu ook gewend bent. U mag altijd boetevrij aflossen.*

#### **Omzetten naar een Persoonlijke Lening**

*U kunt uw Doorlopend Krediet ook omzetten naar een Persoonlijke Lening. Daarbij krijgt u de zekerheid van een vaste rente. Ook kunt u dan nog steeds boetevrij aflossen. Uw adviseur kan u hier meer informatie over geven. (...)*

#### **2.5 Consument kan zich niet verenigen met de opzegging van haar doorlopend krediet en heeft een klacht ingediend bij NN. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.**

#### *De klacht en vordering van Consument*

#### **2.6 Consument heeft gesteld dat NN ten onrechte – volkomen onaangekondigd – per direct en eenzijdig fundamentele wijzigingen heeft aangebracht in de geldende voorwaarden van een wederzijds aangegaan contract, zonder een gelijkwaardig alternatief te bieden. Consument vordert daarom dat het afgenomen product ongewijzigd in stand gehouden wordt dan wel dat haar een vergelijkbaar alternatief wordt geboden.**

Daarnaast heeft Consument geklaagd over de dienstverlening van NN, met name met betrekking tot de reactietijd tijdens de interne klachtenprocedure.

*Het verweer van NN*

2.7 NN heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Rechtsvraag*

3.1 Aan de Commissie ligt, kort gezegd, de vraag voor of NN het doorlopend krediet van Consument mocht beëindigen. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het volgende in overweging.

*Juridisch kader*

3.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst van doorlopend krediet tot stand is gekomen. Deze overeenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan en kwalificeert dus als een duurovereenkomst. Of en, zo ja, onder welke voorwaarden, een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, opzegbaar is, wordt volgens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad bepaald door de inhoud van de overeenkomst en door de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen (zie HR 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141). Er kan dan een onderscheid gemaakt worden tussen de situatie waarin de wet en de overeenkomst niet voorzien in een opzegregeling en de situatie waarin de wet of de overeenkomst wel voorzien in een dergelijke regeling.

3.3 De Commissie merkt op dat de wet voorziet in een dergelijke regeling en wel in artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Hierin is bepaald dat NN, als zij het in de overeenkomst heeft opgenomen, de overeenkomst mag beëindigen indien zij een opzegtermijn van twee maanden hanteert en de opzegging op papier doet.

3.4 De Commissie stelt vast dat een opzegmogelijkheid is opgenomen in zowel de Oude Voorwaarden als de Nieuwe Voorwaarden (zie onder 2.1 en 2.3 van deze uitspraak). Wat betreft de toepasselijkheid van de voorwaarden merkt de Commissie dat NN op grond van artikel 23 van de Oude Voorwaarden (al) bevoegd was om de voorwaarden te wijzigen (zie overweging 2.1). NN heeft gebruik gemaakt van haar bevoegdheid om nadien de voorwaarden te wijzigen; voor zover hier relevant is de nieuwe bepaling gelijkkluidend aan de oude. De opzegregeling zoals verwoord in artikel 9 van de Nieuwe Voorwaarden (zie 2.3 van deze uitspraak) is daarmee van toepassing op deze klacht.

Het uitgangspunt dient daarom te zijn dat NN de overeenkomst mocht opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij deze opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De Commissie sluit hiermee aan bij de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nr. 2019-783.

#### *Beoordeling*

3.5 NN heeft aangevoerd dat zij niet langer doorlopende kredieten verstrekt, om te voorkomen dat klanten het doorlopend krediet niet kunnen aflossen. NN heeft gesteld hiermee aan haar zorgplicht te voldoen. NN heeft haar klanten schriftelijk geïnformeerd en heeft als alternatief een persoonlijke lening aangeboden. Consument heeft gesteld dat een persoonlijke lening geen gelijkwaardig alternatief is. Alhoewel de Commissie begrijpt dat de opzegging van het doorlopend krediet voor Consument onverwacht kwam en dat voortzetting van het doorlopend krediet haar voorkeur heeft boven een persoonlijke lening, neemt dit niet weg dat NN de overeenkomst van doorlopend krediet mag opzeggen (zie onder 3.2 tot en met 3.4 van deze uitspraak). Naar het oordeel van de Commissie heeft NN geen onaanvaardbaar gebruik gemaakt van deze bevoegdheid, van strijd met redelijkheid en billijkheid is ook geen sprake.

#### *Conclusie*

3.6 De Commissie concludeert op grond van de voorgaande overwegingen dat NN gerechtigd was het doorlopend krediet te beëindigen. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en dat de vordering wordt afgewezen.

## **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*