

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0016 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 16 oktober 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de Productvoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden

### **Samenvatting**

De Bank heeft in 2009 aan Consumenten een aflossingsvrij doorlopend krediet ter beschikking gesteld. In december 2019 heeft de Bank Consumenten geïnformeerd dat zij de voorwaarden van het krediet gaat wijzigen. Volgens de Bank past het krediet niet meer in de huidige tijd. Consumenten zijn het niet eens met de wijziging van de kredietvoorwaarden en stellen zich op het standpunt dat de Bank de overeenkomst niet eenzijdig kan ontbinden. Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 40.000,-. De Commissie stelt vast dat de kredietovereenkomst tussen partijen een duurovereenkomst met een contractuele opzegtermijn is. Op grond van deze contractuele opzeggingsgrond en artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek, concludeert de Commissie dat de Bank gerechtigd is het krediet op te zeggen. De opzegtermijn die in acht is genomen is redelijk. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **I. 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 en 4) 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. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2009 zijn Consumenten met de Bank een zogeheten ‘ABN AMRO Flexibel Krediet’ (hierna: ‘Krediet’) met een kredietlimiet van € 40.000,- aangegaan. In de overeenkomst is opgenomen dat Consumenten maandelijks een bedrag van € 600,- aan rente en aflossing verschuldigd zijn.
- 2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Productvoorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet (hierna: ‘Productvoorwaarden’) en de Algemene Voorwaarden van de Bank van toepassing.
- 2.3 Op 10 december 2019 heeft de Bank Consumenten per brief geïnformeerd dat zij stopt met het aanbieden van het ABN AMRO Flexibel Krediet. De voorwaarden worden per 1 januari 2020 aangepast. In de brief heeft de Bank de consequenties voor Consumenten toegelicht. Een van deze consequenties is dat Consumenten vanaf 1 januari 2020 nog maximaal 2 jaar geld kunnen opnemen en daarna dienen Consumenten te starten met terugbetaling van het gebruikte krediet. In de brief heeft de Bank verder medegedeeld dat in het geval dat Consumenten niet akkoord gaan met de gewijzigde voorwaarden, zij het krediet kunnen opzeggen. Bij deze brief heeft de Bank de nieuwe Voorwaarden Flexibel Krediet van februari 2019 als bijlage toegevoegd.
- 2.4 Op 21 september 2020 hebben Consumenten per brief bezwaar gemaakt tegen het besluit van de Bank. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 Consumenten stellen dat de Bank niet gerechtigd is om het Krediet te beëindigen. Ten eerste stellen Consumenten dat de Bank door de opzegging van de overeenkomst contractbreuk pleegt. Consumenten stellen dat in de Productvoorwaarden geen recht voor de Bank is opgenomen om de voorwaarden te wijzigen. Ten tweede stellen Consumenten dat de opzegging niet redelijk is. Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 40.000,-, zijnde de kredietlimiet die zij vanaf 1 januari 2022 niet meer ter beschikking hebben.

### *Het verweer*

- 2.6 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 De Commissie stelt voorop dat van een wijziging in de Productvoorwaarden geen sprake is. De aangekondigde wijziging van de overeenkomst is, zoals de Bank heeft aangevoerd, te beschouwen als een opzegging van het Krediet waarna eenzelfde soort overeenkomst met vaste aflossing en zonder opnamemogelijkheid wordt aangeboden en op deze nieuwe overeenkomst zijn andere (gewijzigde) voorwaarden van toepassing.
- 3.2 Het geschil tussen Consumenten en de Bank komt in de kern neer op de vraag of de Bank de kredietovereenkomst eenzijdig mocht opzeggen. De Commissie is van oordeel dat de Bank dit in de gegeven omstandigheden mocht doen om de volgende redenen.

#### *De opzegbaarheid van een duurovereenkomst met opzegmogelijkheid*

- 3.3 De overeenkomst tussen partijen is te beschouwen als een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd door partijen is aangegaan. Het Krediet kent immers geen afgesproken looptijd. Daarbij staat niet ter discussie of de Bank een opzegbevoegdheid op grond van de Voorwaarden en de wet (artikel 7:65 Burgerlijk Wetboek (BW)) heeft, maar gaat het om de vraag of de opzegging van het Krediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.4 Wanneer door de overeenkomst of wetgeving is voorzien in een opzegregeling, kunnen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid nadere eisen stellen aan de opzegging (artikel 6:248 lid 1 BW). Van deze aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid is enkel plaats indien de opzegregeling een leemte bevat. Daar is in dit geval geen sprake van. De redelijkheid en billijkheid kent daarnaast een beperkende werking onder artikel 6:248 lid 2 BW. Dit houdt in dat de opzegging op grond van de wet of overeenkomst onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn. Er moet dus getoetst worden of het onaanvaardbaar is dat de Bank 1) de kredietovereenkomst opzegt en 2) welke opzegtermijn daarbij in acht moet worden genomen.

#### *Redelijkheid en billijkheid*

- 3.5 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 Algemene Bankvoorwaarden 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. Consumenten hebben aangevoerd 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 nummers 2018-400 en 2019-561 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007.

- 3.6 Consumenten hebben hiertoe aangevoerd dat zij vanwege hun financiële situatie gebaat zijn bij een langere opzegtermijn. Verder verwijten Consumenten de Bank onvoldoende zorgvuldig te hebben gehandeld en vinden zij het kwalijk dat de Bank hen geen concreet voorstel heeft uitgebracht voor de situatie na 1 januari 2022.
- 3.7 Hier tegenover staat het standpunt van de Bank dat de kredietovereenkomst niet in de overeengekomen vorm 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'*. De Bank heeft verder verwezen naar het Normenkader 2018 bij het Dashboard Consumptief Krediet van de AFM.
- 3.8 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 meerdere keren kenbaar gemaakt graag samen met Consumenten te kijken naar een alternatieve kredietoplossing. Hiervoor kunnen Consumenten een afspraak maken met een adviseur van de Bank. Na het aanleveren van eventuele door de Bank benodigde financiële gegevens kan de Bank op zoek gaan naar passende, betaalbare alternatieven met aflossingscomponent om deze vervolgens met Consumenten te delen. Tot op heden zijn Consumenten op dit aanbod nog niet ingegaan. De Commissie gaat ervan uit dat als Consumenten op dit aanbod ingaan, de Bank bij het zoeken naar alternatieven met aflossingscomponent zoveel mogelijk rekening houdt met de individuele omstandigheden.

### Opzegtermijn

3.9 De Bank is op grond van voorgaande overwegingen gerechtigd het Krediet op te zeggen. Zij dient daarbij wel een redelijke termijn in acht te nemen. In de Productvoorwaarden is een opzegtermijn van twee weken vermeld. Feitelijk hanteert de Bank een opzegtermijn van twee jaar. De Bank heeft Consumenten immers in december 2019 geïnformeerd over de wijziging van het Krediet en per 1 januari 2022 wordt de opnamemogelijkheid geblokkeerd en moet het Krediet worden afgebouwd. Dit tijdsverloop van twee jaar is meer dan voldoende om van een redelijke opzegtermijn te kunnen spreken.

3.10 Op basis van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consumenten moet worden 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).*

## **Bijlagen**

### **Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

#### **Burgerlijk Wetboek Boek 6 (Afdeling 4. Rechtsgevolgen van overeenkomsten)**

##### **Artikel 248**

- 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.*

#### **Burgerlijk Wetboek Boek 7 (Afdeling 3. Informatie en rechten betreffende kredietovereenkomsten)**

##### **Artikel 65**

- 1. De consument kan een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd te allen tijde kosteloos beëindigen. Indien partijen een opzeggingstermijn zijn overeengekomen, mag deze termijn niet langer zijn dan één maand.*
- 2. De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd beëindigen door de consument met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden een opzegging te doen toekomen op papier of op een andere duurzame drager.*
- 3. (...)*

### **Relevante bepalingen uit de Productvoorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet**

- 5. Zowel Kredietnemer als ABN AMRO zijn steeds bevoegd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen op termijn van twee weken. ABN AMRO kan hiertoe met name overgaan indien Kredietnemer geen verdere opnamen kunnen verrichten.*

## **Relevante bepalingen uit Bijlage I van de Productvoorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet**

*7. Partijen zijn te allen tijde bevoegd om het ABN AMRO Flexibel Krediet schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken. In geval van opzegging zal Kredietnemer geen verdere opnamen kunnen verrichten.*

*Overigens blijft het in de Kredietovereenkomst bepaalde onverminderd van kracht totdat Kredietnemer al hetgeen hij de Bank uit hoofde van de Kredietovereenkomst verschuldigd is, heeft betaald. De Bank is te allen tijde bevoegd de limiet te verlagen. Van deze verlaging alsmede de reden daartoe zal de Bank schriftelijk kennis geven aan Kredietnemer.*

## **Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden**

### **Artikel 2 – Zorgplicht**

*Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.*

- 1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.*

*Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.*