

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0318

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.E. van Wechem, A.E. Tevel, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument houdt sinds 2004 een krediet aan bij de bank. Hij heeft zich in de kern beklaagd over overkreditering door de bank bij het aangaan van het krediet. De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument. De commissie heeft geoordeeld dat overkreditering niet is komen vast te staan. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. N. Moalim, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger en mr. [naam 1], jurist verbonden aan Fonds de Loods te Rotterdam. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 2], senior legal counsel en [naam 3], legal counsel.
- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in mei 2004 een Flexibel Krediet (hierna ook: het krediet) afgesloten bij de bank.

Het betreft een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 20.000,- en een maandtermijn van € 300,- tegen een variabel effectief jaartarief van 8,6%.

- 2.2 Vanaf april 2021 is de consument gestopt met het voldoen van de maandtermijn aan de bank. De bank heeft vervolgens op 25 oktober 2021 het thans openstaande kredietbedrag van € 17.497,- opgeëist.
- 2.3 Op 10 november 2021 heeft de consument, middels zijn vertegenwoordiger, een afkoopverzoek ingediend bij de bank. Dit verzoek hield in dat tegen betaling van € 8.246,16 door de consument, de bank de restantvordering zou kwijtschelden. Dit verzoek is door de bank afgewezen.
- 2.4 De consument heeft zich beklagd over het krediet en de afwijzing van zijn verzoek. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument heeft zich, kort weergegeven, beklagd over overkreditering, schending van de op de bank rustende zorgplicht en onrechtmatig handelen. De consument heeft de volgende vorderingen ingediend.
 - I.** Te oordelen dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld, althans tekort is geschoten jegens de consument, door in strijd te handelen met de op haar rustende bijzondere zorgplicht ten tijde van het aangaan van de Kredietovereenkomst dan wel, gelet op de haar rustende verzwaarde stelplicht, gemotiveerd uiteen te zetten op welke wijze zij de kredietwaardigheid van de consument (anders) beoordeeld;
 - II.** te oordelen dat sprake is van overkreditering doordat is overgegaan tot het afsluiten van de Kredietovereenkomst;
 - III.** te oordelen dat de bank aansprakelijk is voor de schade die de consument lijdt en heeft geleden door het onrechtmatig handelen;
 - IV.** te oordelen dat de bank aan de consument een bedrag van EUR 34.447,86 dient te betalen ter vergoeding van de schade die hij heeft geleden ten gevolge van de overkreditering, een en ander zonder een beroep te doen op verrekening;
 - V.** te oordelen dat de bank zich in het kader van haar verzwaarde stelplicht gemotiveerd moet uitlaten omtrent de door haar gehanteerde interne richtlijnen die zien op de beoordeling van overkreditering;
 - VI.** te oordelen dat de bank moet overgaan tot verstrekking van haar interne richtlijnen uit 2004 aan de consument.
- 2.6 De consument heeft hiertoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd. De verplichting voor de bank om te waken voor overkreditering lag in 2004 onder meer besloten in artikel 28 van de Wet op het consumentenkrediet (Wck).

Dit was verder uitgewerkt in artikel 4 van de VFN Gedragscode van 2004. Gelet op de daarin vervatte maximale kredietverstrekkingnormen had het krediet niet verstrekt mogen worden. De consument heeft hiertoe een berekening ingebracht en betoogd dat er niet voldoende bestedingsruimte was bij de consument.

- 2.7 Daarnaast heeft de consument betoogd dat de bank hem op grond van de op haar rustende zorgplicht had moeten beschermen voor het gevaar van zijn eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht met betrekking tot het aangeboden krediet. De consument is de Nederlandse taal beperkt machtig en hij is laaggeletterd. De consument kon de gevolgen van het aangaan van het krediet niet overzien en nu kampt hij jarenlang met de gevolgen van deze voor hem grote schuld. De bank had hem erop moeten wijzen dat het aangaan van het krediet niet verantwoord is dan wel hem moeten waarschuwen over de aan het krediet verbonden risico's.
- 2.8 De bank heeft geen oog gehad voor het klantbelang bij het afwijzen van zijn verzoek tot afkoop en kwijtschelding. De consument is al meer dan 18 jaar een loyale klant en hij is tot het uiterste gegaan om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Door de weigerachtige houding van de bank om met de consument inhoudelijk in gesprek te gaan handelt de bank ook in strijd met de redelijkheid en billijkheid als contractspartij.

Het verweer van de bank

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich in deze klacht voor de vraag gesteld of de bank jegens de consument is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening dan wel onrechtmatig heeft gehandeld en hem een schadevergoeding moet betalen dan wel kwijtschelding moet verlenen voor het openstaande bedrag. De commissie ziet hiervoor geen grond en concludeert tot afwijzing van de vorderingen van de consument. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Toetsingskader overkreditering

- 3.2 Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument is verstrekt en de consument de daarbij behorende lasten niet kan dragen. De plicht om te waken voor overkreditering verplicht de kredietverstrekker voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst met een consument inlichtingen in te winnen over zijn inkomens- en vermogenspositie.

Dit komt voort uit de opvatting dat de kredietverstrekker ter zake kundiger is dan een consument met een kredietbehoefte.¹ Tegenwoordig is de plicht om te waken voor overkreditering opgenomen in artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

- 3.3 Of de bank heeft voldaan aan deze verplichting dient te worden beoordeeld op basis van de wet- en regelgeving ten tijde van het aangaan van het krediet. Ten tijde van het aangaan van het krediet in het onderhavige geval lag deze verplichting besloten in artikel 28 van de Wet op het consumentenkrediet (hierna: Wck) en daarnaast in zelfreguleringsnormen voor verantwoorde kredietverlening, nader ingevuld in door brancheorganisaties opgestelde gedragscodes. Te weten, de VFN Gedragscode en later de Gedragscode Consumptief Krediet (van de NVB). Als overkreditering vast staat, dan komt de rente die is betaald over de te veel verstrekte leensom als schade voor vergoeding in aanmerking.²

Motivering van het oordeel

- 3.4 De bank heeft aangevoerd dat zij voorafgaand aan het aanbieden van het krediet aan de consument, zijn kredietwaardigheid heeft getoetst waarbij de inkomenspositie van de consument in kaart is gebracht en rekening is gehouden met zijn uitgaven. De bank was destijds geen lid van het VFN en hanteerde een eigen acceptatiebeleid waarbij zij de maximale kredietsom voor de consument heeft berekend op € 20.125,-. De bank heeft daarnaast ook een berekening gemaakt aan de hand van de destijds geldende VFN kredietverstrekkingnormen. De maximale kredietsom was op basis van die normen € 20.000,-. Van overkreditering is aldus geen sprake volgens de bank. De bank heeft haar stellingen onderbouwd met het aanvraagformulier van de consument en de onderliggende stukken bij de aanvraag, zijnde: loonstroken, een jaaropgaaf van de werkgever van de consument, bankafschriften en een BKR-overzicht. Bovendien waren er voor de bank 17 jaar lang geen signalen dat sprake zou zijn van betalingsproblemen. De consument loste in de eerste 5 jaar ook extra af op het doorlopend krediet.
- 3.5 De commissie constateert dat partijen twisten over wat een juiste berekening is voor het bepalen van de leencapaciteit behorende bij de financiële situatie van de consument bij het aangaan van het krediet. De consument gaat uit van het gemiddelde netto inkomen over de maanden februari, maart en april 2004, zoals vermeld op de loonstroken van de consument, exclusief de beloning voor overwerk en de reiskostenvergoeding. De bank is uitgegaan van het gemiddelde inkomen over deze drie maanden waarbij zij heeft gerekend met de salarisbijschrijvingen die door de werkgever zijn overgemaakt op de bankrekening van de consument.

¹ Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, rechtsoverweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2018-141, overweging 4.10, te vinden op www.kifid.nl.

Hierdoor ontstaat het verschil in de uitkomst tussen de berekeningen van partijen. Het maandinkomen waarmee de bank heeft gerekend is hoger.

- 3.6 Voor de commissie staat vast dat de bank over de kredietwaardigheid van de consument inlichtingen heeft ingewonnen en die informatie bij de vaststelling van de hoogte van het krediet heeft betrokken. Hiermee is door de bank voldaan aan de in artikel 28 Wvck neergelegde verplichting. Verder is de commissie van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd aan te tonen dat de bank destijds op basis van verkeerde uitgangspunten zijn betalingscapaciteit heeft vastgesteld.
- 3.7 De commissie kan ook de stelling van de consument niet volgen dat de bank had moeten weten dat de consument de gevolgen van het aangaan van de kredietovereenkomst niet kon overzien door zijn slechte beheersing van de Nederlandse taal en laaggeletterdheid, met als gevolg dat de bank het krediet niet had mogen verstrekken dan wel de consument meer indringend had moeten waarschuwen voor de risico's. Daarvoor is het volgende redengevend. De consument is bij het aangaan van het krediet bijgestaan door een tolk en de kredietovereenkomst is duidelijk over de vraag welke financiële verplichtingen de consument met het sluiten daarvan aangaat. Namelijk het verkrijgen van een doorlopende geldlening met een kredietlimiet van € 20.000,- en het maandelijks te betalen bedrag van € 300,-, welk bedrag is samengesteld uit aflossing en een variabele maandrente van initieel 0.693% van het opgenomen kredietbedrag.
- 3.8 Met betrekking tot het voorstel dat de consument aan de bank heeft gedaan overweegt de commissie als volgt. Het staat een schuldeiser in beginsel vrij om een door de schuldenaar aangeboden voorstel te weigeren. Dit kan uitzondering lijden indien deze bevoegdheid wordt misbruikt (artikel 3:13 BW) en de schuldeiser aldus naar redelijkheid aanvaarding van het aanbod niet had kunnen weigeren. Voor de toetsing hiervan is echter terughoudendheid geboden; slechts onder zeer bijzondere omstandigheden kan plaats zijn voor een verplichting tot medewerking aan een voorstel. De Faillissementswet biedt hier een regeling voor die erop neerkomt dat bij een dreigende insolventie een (dwang)akkoord kan worden afgedwongen bij de rechter.³ De beoordelingsmaatstaf is in dat geval dat een weigerachtige schuldeiser een geringer belang heeft (bij weigering) dan de overige belanghebbende (waaronder overige schuldeisers) bij aanvaarding van het akkoordvoorstel. In het onderhavige geval is niet gebleken van dergelijke omstandigheden zodat deze vordering wordt afgewezen. Daarbij weegt de commissie mee dat de consument van 2004 tot 2021 aan zijn betalingsverplichtingen voor het krediet heeft voldaan en niet is komen vast te staan dat de bank wetenschap had van de door de consument gestelde financiële moeilijkheden.

³ artikel 287a Faillissementswet.

Ook weegt de commissie mee dat de consument heeft aangevoerd dat hij met name door zijn tweede echtscheiding (in 2016) financieel in moeilijkheden kwam te verkeren.

- 3.9 De commissie ziet ook anderzijds in hetgeen is aangevoerd geen grond om de klacht-onderdelen van de consument gegrond te verklaren en de vorderingen toe te wijzen.
- 3.10 De commissie wenst ten overvloede op te merken dat uitgaande van de door de consument geschetste situatie met betrekking tot zijn financiën en privé-omstandigheden, zij het spijtig vindt dat partijen, ondanks pogingen hiertoe, niet tot een oplossing voor de klacht zijn gekomen. De bank heeft aangegeven dat zij inzicht wenst in de huidige inkomens- en vermogenspositie van de consument om het door de consument voorgestelde afkoopverzoek te beoordelen. Het is aan de consument om desgewenst deze gegevens te verstrekken. Het is ook aan de consument om zo nodig te onderzoeken of hij toegelaten kan worden tot de wettelijke schuldsaneringsregeling of een (dwang)akkoord af te dwingen via een insolventieprocedure.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het consumentenkrediet

Artikel 28

1 De kredietgever neemt niet deel aan een krediettransactie waarvan de kredietsom meer dan € 1 000 bedraagt, zonder te beschikken over genoegzame, andere dan mondelinge, inlichtingen aangaande de kredietwaardigheid van degene, voor wie het krediet wordt aangevraagd. De kredietgever houdt van de inlichtingen aantekening in zijn administratie.

2 Indien de kredietgever ingevolge het voorschrift, bedoeld in [artikel 14, tweede lid](#), deelneemt aan een stelsel van kredietregistratie is hij verplicht, alvorens een krediet te verlenen waarvan de kredietsom € 1 000 of meer bedraagt, de in dat kader geregistreeerde gegevens over reeds aan degene, voor wie het krediet wordt aangevraagd, verleende kredieten op te vragen, voor zover hij bevoegd is deze te verkrijgen. De kredietgever is verplicht van de verkregen gegevens aantekening te houden in zijn administratie.

3 Het in het eerste en tweede lid genoemde bedrag kan, in verband met geldontwaarding, bij algemene maatregel van bestuur worden gewijzigd. Een aldus bij algemene maatregel van bestuur vastgesteld bedrag treedt in de plaats van het in het eerste en tweede lid genoemde bedrag.