

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0035 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek)**

Klacht ontvangen op : 8 september 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 15 januari 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

De consument heeft gesteld dat de bank ten onrechte weigert (een gedeelte van) zijn resterende schuld aan de bank kwijt te schelden. De consument heeft ter onderbouwing van zijn stelling aangevoerd dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden, doordat de bank wist dat hij niet goed met geld kan omgaan en door hem een lening met een te hoge rente te verstrekken. De bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van de consument verweerd. De commissie neemt als uitgangspunt dat de consument de gehele lening aan de bank dient terug te betalen. Niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, noch dat de weigering van de bank om de resterende schuld kwijt te schelden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en dat de vordering 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 (i) de klacht zoals ingediend door de gemachtigde van de consument en (ii) de mededeling van de bank dat zij het standpunt zoals ingenomen in de interne klachtprocedure handhaaft.
- 1.2 Partijen zijn op verzoek van (de gemachtigde van) de consument opgeroepen voor een hoorzitting op 21 december 2021. Bij de telefonische hoorzitting waren beide partijen aanwezig.
- 1.3 Zowel de consument als 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

### *Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid*

- 2.1 De consument heeft sinds het jaar 2000 diverse schulden aan de bank in de vorm van twee doorlopende kredieten. In 2012 heeft de bank de twee doorlopende kredieten omgezet in een service lening ter hoogte van € 32.500,00 tegen een rente van 10% en met een looptijd van 144 maanden (12 jaar). De maandtermijn bedroeg € 380,04.
- 2.2 Op de service lening waren de Voorwaarden ABN AMRO Service Lening van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

*“5. De cliënt is steeds bevoegd de uitstaande schuld geheel of gedeeltelijk boetevrij af te lossen door betaling op het contractnummer. (...)”*
- 2.3 Op 31 januari 2020 heeft (de gemachtigde van) de consument zijn problemen aan de bank voorgelegd, zijn financiën inzichtelijk gemaakt en verzocht om kwijtschelding van (een gedeelte van) de resterende schuld. De bank heeft dit verzoek geweigerd, waarna meermaals overleg heeft plaatsgevonden tussen (de gemachtigde van) de consument en de bank. Deze overleggen hebben geresulteerd in de omzetting van de service lening in een persoonlijke lening, tegen een rente van 5,6% met terugwerkende kracht naar 1 maart 2020 en een verhoging van de hoofdsom, door de lening die de consument bij een andere kredietverstrekker had toe te voegen aan de schuld bij de bank.
- 2.4 Op 1 januari 2020 bedroeg de resterende schuld van de consument aan de bank nog € 16.002,05.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument heeft gesteld dat hij slecht met geld kan omgaan, mede omdat hij de Nederlandse taal niet goed machtig is en een ander beroep heeft dan waarvoor hij aanvankelijk is opgeleid. De bank was hiermee bekend, omdat de consument dit in de periode tussen 2000 en 2020 meermaals heeft aangegeven. De rente over de service lening was hoog en de bank had de rente eerder dan in augustus 2020 kunnen verlagen. Bovendien was de consument zich er niet van bewust dat hij extra boetevrij kon aflossen op de lening. De bank heeft daarnaast ten onrechte en ongemotiveerd het verzoek tot kwijtschelding van (een deel van) de resterende schuld afgewezen. De consument verwijt de bank dat zij hierbij selectief is omgegaan met de door hem aangeleverde financiële gegevens. De consument concludeert dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden. Hij heeft daarom een schadevergoeding van € 8.001,00 gevorderd, zijnde de helft van de uitstaande schuld per 1 januari 2020.

#### *Het verweer van de bank*

2.6 De bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van de consument verweerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 3.1 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de consument de op hem rustende klachtplicht, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW), heeft geschonden. De bank heeft hiertoe aangevoerd dat de service lening in 2012 is afgesloten en dat – op initiatief van de bank – revisiegesprekken hebben plaatsgevonden in 2016, 2017 en 2018. De consument heeft volgens de bank in deze gesprekken aangegeven dat hij tevreden is over het product. De consument heeft pas op 31 januari 2020 aangegeven dat hij moeite heeft de maandtermijn te voldoen en heeft nadien pas een klacht ingediend bij de bank.
- 3.2 De consument heeft in reactie op het verweer van de bank en ter zitting gesteld dat hij in de periode tussen 2000 en 2020 meermaals telefonisch heeft aangegeven dat hij betalingsproblemen had. De commissie merkt ten aanzien hiervan op dat de periode tussen 2000 en 2012 niet relevant is, omdat de schulden niet alleen bij de bank, maar bij meerdere kredietverstrekkers zijn gemaakt en de service lening pas in 2012 is aangegaan. Bovendien heeft de consument geen bewijs van deze gesprekken kunnen overleggen, terwijl de bewijslast op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op hem rust nu hij stelt dat de gesprekken hebben plaatsgevonden. Ter zitting heeft de consument verklaart dat er wellicht één schriftelijke bevestiging van een dergelijk gesprek zou kunnen zijn, maar hij heeft dit document niet kunnen overleggen en zijn gemachtigde was hiermee niet bekend.
- 3.3 Het voorgaande neemt echter niet weg dat volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht acht dient te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Daarbij is ook van belang of de bank nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd. (zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010: BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600). Verder dient in dit verband rekening te worden gehouden met aan de ene kant het voor de consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren, zoals in artikel 6:89 BW vermeld, en aan de andere kant de concrete belangen waarin de bank is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend (zie hiervoor onder meer HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600).

- 3.4 De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank in haar belangen is geschaad door het late klagen, zodat in het navolgende inhoudelijk op de klacht van de consument wordt ingegaan.

*Inhoudelijke beoordeling*

- 3.5 De consument heeft, kort samengevat, gesteld dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en dat de bank ten onrechte heeft geweigerd (een gedeelte van) de resterende schuld kwijt te schelden (zie onder 2.5 van deze uitspraak).
- 3.6 De bank heeft zich, kort samengevat, tegen de stellingen van de consument verweerd door aan te voeren dat de consument de maandlasten kon dragen en dat kwijtschelding slechts wordt toegestaan in geval van problematische schuldsituaties. Op basis van de door de consument verstrekte gegevens, is de bank echter gebleken dat hij maandelijks € 800,00 overhoudt. Van een problematische schuldsituatie is dan ook geen sprake, aldus de bank. Tot slot heeft de bank opgemerkt dat de service lening een eenvoudig product is met duidelijke voorwaarden. Zelfs als de consument de taal niet goed machtig is, is het een begrijpelijk product en indien er toch onduidelijkheden waren, dan had de consument vragen moeten stellen. De consument heeft dit niet gedaan en het was niet de eerste keer dat hij ergens een krediet afsloot.
- 3.7 De commissie stelt allereerst vast dat tussen de consument en de bank een rechtsgeldige overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst is de consument in beginsel gehouden het geleende bedrag en de overeengekomen rente aan de bank terug te betalen, die verplichting is de consument daarmee namelijk aangegaan. Daarbij komt dat de bank een bepaalde mate van vrijheid heeft om (een gedeelte van) de (resterende) schuld kwijt te schelden. Dit is echter een bevoegdheid en geen verplichting. Het uitgangspunt dient dan ook te zijn dat de consument het gehele bedrag en de rente aan de bank moet terugbetalen, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, zoals bedoeld in artikel 6:248 BW, onaanvaardbaar is.
- 3.8 De commissie oordeelt dat geen sprake is van een onaanvaardbare situatie, omdat niet is komen vast te staan dat de consument de maandlasten van de service lening niet kon dragen en evenmin is komen vast te staan dat de consument de bank daar al voor 2020 op heeft gewezen. Door de bank gesteld en door de consument niet betwist, is dat de bank de lening heeft verstrekt op basis van de financiële en persoonlijke gegevens van de consument en na het verrichten van een BKR-toets. De consument heeft de maandlasten van 2012 tot 2020 voldaan. Dat volgens de consument een enkele keer een betalingsachterstand is ontstaan, is onvoldoende om aan te nemen dat sprake was van overkreditering.

Voor zover de commissie bekend waren de achterstanden ook niet dusdanig dat de bank aan de consument aanmaningen heeft verstuurd of door tussenkomst van een incassobureau de achterstand heeft geprobeerd te innen. Ook blijkt desgevraagd niet dat de consument op een of andere manier, aantoonbaar, aan de bank heeft aangegeven dat er sprake was van problematische schulden of anderszins structurele betalingsproblemen. Bij gebreke daaraan en gelet op de daarmee niet echt weersproken stelling van de bank dat dit in de jaarlijkse revisiegesprekken niet aan de orde is geweest, kan de consument de bank niet verwijten hierin te kort te zijn geschoten. Dat in 2020 in overleg gekozen is voor een andere, goedkopere, leningsconstructie is – op zichzelf en alleen beschouwd – geen reden om dan maar aan te nemen dat er al eerder betalingsproblemen waren, die de bank aanleiding hadden moeten geven (een deel van) de leningschuld kwijt te schelden.

- 3.9 Ook ten aanzien van de omzetting van de service lening naar een persoonlijke lening in 2020 is niet komen vast te staan dat sprake is van overkreditering of dat de consument de huidige maandlasten van de persoonlijke lening niet kan voldoen. De consument heeft ter zitting ook bevestigd dat hij de huidige lasten goed kan voldoen. De bank heeft opnieuw een inventarisatie gemaakt van zijn persoonlijke en financiële positie en de consument is bovendien bijgestaan door zijn gemachtigde. Niet is komen vast te staan dat de bank hierbij selectief is omgegaan met door de consument verstrekte gegevens. Dat de consument de Nederlandse taal niet goed machtig is of niet goed met geld kan omgaan – hetgeen overigens ter zitting niet is gebleken – zijn geen omstandigheden die aan de bank kunnen worden toegerekend en zijn geen redenen om (een gedeelte van) de resterende schuld kwijt te schelden.

#### *Conclusie*

- 3.10 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens consument heeft geschonden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt daarom afgewezen.

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