

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0821

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 oktober 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 september 2022.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

In mei 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat het Flexibel Hypotheek Krediet (FHK) beëindigd zou worden. De consument heeft daarop telefonisch contact gehad met de bank. De consument stelt dat de bank hem daarbij geadviseerd heeft om het gehele kredietbedrag (€ 100.000,-) op te nemen, wat hij vervolgens – met tegenzin – heeft gedaan. De commissie overweegt dat de bank zorgvuldiger had kunnen zijn in haar communicatie richting de consument. De eisen van redelijkheid en billijkheid brengen daarom mee dat de bank de consument tegemoet moet komen in de rente die hij betaald heeft over het opgenomen kredietbedrag. Alles afwegende oordeelt de commissie dat een financiële tegemoetkoming van € 2.160,- op zijn plaats is.

I. Procedure

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende stukken van de consument; en 4) de aanvullende stukken van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op dinsdag 14 juni 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 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 had een Flexibel Hypotheek Krediet (FHK) bij de bank. Dit was een aflossingsvrij doorlopend krediet. De kredietlimiet van de consument was € 100.000,-. Dit betekent dat hij tot deze limiet geld kon opnemen.
- 2.2 Op 7 mei 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat het FHK beëindigd zou worden. De consument heeft daarop telefonisch contact gehad met de bank. Vervolgens heeft de consument in juli 2020 krediet tot de limiet van € 100.000,- opgenomen. Hij heeft dit bedrag op zijn spaarrekening gezet.
- 2.3 In deze periode hebben de consument en de bank ook gesproken over de mogelijkheid om de woninghypotheek van de consument te verhogen met € 100.000,-. Aangezien de rente op de hypothecaire geldlening lager is dan de rente op het FHK, zou dit een goedkopere optie zijn voor de consument. Om een dergelijke hypotheekaanvraag te kunnen beoordelen verlangde de bank allerlei gegevens en stukken van de consument. De consument was het niet eens met het *opnieuw* moeten aanleveren van allemaal stukken en heeft de hypotheekaanvraag daarom niet doorgezet.
- 2.4 Op 5 maart 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd. Daarin staat onder meer het volgende:

Uw lening in het nieuwe administratiesysteem

Zoals we u eerder hebben laten weten, is uw lening 1 maart overgezet naar het nieuwe administratiesysteem. Vanaf nu kunt u uw lening online inzien en gebruiken. Dit is anders dan u gewend bent. We leggen u uit wat er veranderd is en u ontvangt het nieuwe contractnummer van uw lening.

Nieuwe contractnummer van uw lening

Lening	Oude rekeningnummer	Nieuw contractnummer
Flexibel Hypotheek Krediet	[nummer]	[nummer]

- 2.5 Op 7 maart 2021 heeft de consument de bank de volgende brief gestuurd:

“Decennia lang hebben wij gebruik kunnen maken van uw Flexibel Hypotheek Krediet en dit gebruikt als calamiteiten krediet waar het ook voor was bedoeld. In 2020 heeft u besloten dit product niet te continueren.

Cliënten werd gevraagd (na controle kredietwaardigheid) het volledige bedrag van dit krediet op te nemen wat wij met tegenzin hebben gedaan.

Dit bedrag staat sindsdien op onze spaarrekening in afwachting van calamiteiten. Uit uw schrijven van 5 maart 2021 maak ik op dat volledige opname toch niet noodzakelijk was en cliënten gebruik kunnen blijven maken van de voordelen van het oorspronkelijke Flexibel Hypothecaire Krediet.

Indien mijn interpretatie van uw brief inhoudt dat ik gebruik kan blijven maken van deze faciliteit en stortingen ook weer opgenomen kunnen worden ontvang ik graag van u een bevestiging waarna ik het volledige bedrag van € 100.000,- zal terugstorten en zo nodig naar behoefte weer kan opnemen.”

- 2.6 De bank heeft hier niet (bevestigend) op gereageerd, waarna de consument zijn klacht heeft voorgelegd aan Kifid.
- 2.7 Op de hoorzitting van 14 juni 2022 heeft de consument toegelicht waarom hij en zijn echtgenote een (doorlopend) krediet als “buffer” voor calamiteiten nodig hebben. Ter zitting heeft de commissie de bank gevraagd om na te denken over een praktische oplossing voor de consument. Naar aanleiding daarvan heeft de bank in juli 2022 de consument het aanbod gedaan om op basis van de reeds in bezit zijnde informatie een aflossingsvrije hypotheek van € 100.000,- te verstrekken. De consument is niet op dit aanbod ingegaan. Hij heeft de commissie verzocht om uitspraak te doen.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument is het niet eens met de beëindiging van het FHK. De consument en zijn echtgenote gebruikten het FHK al decennia als buffer voor calamiteiten. De bank heeft hem in de telefoongesprekken naar aanleiding van de brief van 7 mei 2020 geadviseerd om het gehele kredietbedrag op te nemen. Met tegenzin heeft hij dit gedaan. Dit bedrag staat nu op zijn spaarrekening met een rentevergoeding van 0%, terwijl hij wel een rente van 4,7% moet betalen over het bedrag van € 100.000,- dat hij heeft opgenomen.
- 2.9 Uit de brief van 5 maart 2021 blijkt dat de consument het FHK onder de oude voorwaarden kan continueren en dat volledige opname van het kredietbedrag dus niet noodzakelijk was. De consument wil graag dat de commissie zich uitspreekt over de inhoud van deze brief.
- 2.10 Verder was een verhoging van zijn woninghypotheek een goedkopere optie dan het opnemen van het gehele kredietbedrag onder het FHK. Bij een verhoging van de hypothecaire geldlening verlangde de bank allerlei gegevens en stukken. De consument vindt dit onterecht. De bank had namelijk al alle gegevens vanwege de recente beoordeling van zijn kredietwaardigheid voor het FHK. De consument vindt daarom dat hij recht heeft op een verhoging van de woninghypotheek zonder dat hij opnieuw allemaal gegevens en stukken moet aanleveren (door hem “geruisloze” verhoging genoemd).

Uit het feit dat de bank in juli 2022 heeft aangeboden om op basis van de reeds in bezit zijnde informatie een aflossingsvrije hypotheek te verstrekken, blijkt dat de bank dit in juli 2020 ook al had kunnen doen.

- 2.11 Gelet op dit alles vordert de consument een schadevergoeding van de bank. In het klachtformulier vermeldt hij een schadebedrag van € 4.320,-, te vermeerderen met wettelijke rente. Dit bedrag bestaat uit de rente die hij maandenlang onnodig betaald heeft. Bij een verhoging van de hypothecaire geldlening zou hij namelijk slechts ongeveer 1% betalen, in plaats van 4,7% bij het FHK.

Het verweer

- 2.12 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

- 3.1 De klacht van de consument en de door hem gestelde schade zijn terug te voeren op de combinatie van de volgende drie omstandigheden: 1) het feit dat de bank het FHK in de huidige vorm beëindigd heeft; 2) het feit dat de consument in juli 2020 (na telefonisch contact met de bank) het volledige kredietbedrag van € 100.000,- heeft opgenomen; en 3) het feit dat de bank de consument op dat moment geen “geruisloze” verhoging van de hypothecaire geldlening heeft aangeboden. De vraag die voorligt, is of de bank op deze drie punten juridisch gezien fouten heeft gemaakt.

De gewenste verhoging van de hypothecaire geldlening

- 3.2 De commissie begint met het laatste punt. De bank heeft de consument naar aanleiding van de hoorzitting het aanbod gedaan om op basis van de reeds in bezit zijnde informatie een aflossingsvrije hypotheek te verstrekken van € 100.000,-. De consument ziet hierin een erkenning van de bank dat zij die geruisloze verhoging van de hypotheek ook al eerder, in juli 2020, had moeten aanbieden.
- 3.3 Naar het oordeel van de commissie was de bank in juli 2020 niet verplicht om de consument een “geruisloze” verhoging van de hypothecaire geldlening aan te bieden. Dat heeft te maken met het beginsel van contractsvrijheid: de bank heeft de vrijheid om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een hypothecaire geldlening verstrekt. Van een wettelijke of contractuele of ongeschreven plicht tot het aangaan van een dergelijke overeenkomst is in dit geval geen sprake. Het stond de bank in juli 2020 dan ook vrij om de consument geen voorstel tot verhoging van de hypothecaire geldlening te doen.

Dat de bank bij een verhoging van de woninghypotheek allerlei gegevens en stukken verlangde die de consument in het kader van het FHK al had aangeleverd, is misschien wel vervelend voor de consument, maar het is niet onrechtmatig.

- 3.4 Uit het feit dat de bank in juli 2022 de consument wel een voorstel heeft gedaan, kan niet worden afgeleid dat de bank dit voorstel ook al in juli 2020 had moeten doen. Met dit voorstel heeft de bank gebruik gemaakt van haar vrijheid om te contracteren. Bovendien heeft de bank gehoor gegeven aan de wens van de commissie op de hoorzitting van 14 juni 2022 om een praktische oplossing. Ook zijn er toen feiten naar voren gekomen die de bank eerder niet kende. De commissie waardeert dat de bank een poging heeft gedaan om een praktische oplossing te vinden en die opstelling mag zich niet tegen de bank keren.

De beëindiging van het FHK

- 3.5 Vervolgens gaat de commissie in op het punt waar het allemaal mee is begonnen: de beëindiging van het FHK. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument graag ongewijzigd gebruik had willen blijven maken van het FHK, mocht de bank het FHK beëindigen. Op grond van artikel 9 van de overeenkomst (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) was de bank namelijk bevoegd om het FHK op te zeggen. Verder heeft de opzegging een duidelijke reden: de bank heeft naar voren gebracht dat het FHK, dat de mogelijkheid biedt om ongecontroleerd een groot kredietbedrag op te nemen, niet meer past in de huidige tijdgeest. De commissie volgt de bank hierin en komt daarom tot de conclusie – in lijn met eerdere uitspraken¹ – dat de opzegging van het FHK niet onaanvaardbaar is. Kortom: de bank mocht het FHK beëindigen.
- 3.6 De verwijzing van de consument naar de brief van 5 maart 2021 (waarvan een gedeelte is opgenomen in overweging 2.4) leidt niet tot een andere conclusie. Volgens de consument blijkt uit deze brief dat het FHK onder de oude voorwaarden kon worden gecontinueerd. De commissie leest dat echter niet in de brief. Daarin informeert de bank de consument over een nieuw administratiesysteem en de gevolgen daarvan. Er wordt niet gesproken over voortzetting van het FHK. In deze klachtprocedure heeft de bank overigens aangegeven dat het *tot eind 2021* nog mogelijk was om ongewijzigd gebruik te maken van het FHK. Voor zover de consument in die brief iets leest over de mogelijkheid om geld op te nemen en weer terug te storten, klopt dat dus wel voor het jaar 2021, maar niet voor de jaren daarna.

De opname van het volledige kredietbedrag

- 3.7 Het laatste geschilpunt in deze zaak betreft de opname van het volledige kredietbedrag in juli 2020. Naar aanleiding van de aankondiging in mei 2020 van de beëindiging van het FHK heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank.

¹ Zie onder meer GC Kifid nr. 2020-756, 2020-873 en 2021-0125.

Volgens de consument heeft de bank hem toen geadviseerd om het gehele kredietbedrag op te nemen, wat hij vervolgens – met tegenzin – heeft gedaan. In deze klachtprocedure heeft de bank aangegeven dat zij niet met zekerheid kan vaststellen of zij de consument in mei 2020 geadviseerd heeft om het volledige kredietbedrag op te nemen. Wel heeft de bank erkend dat de betreffende bankmedewerker in de telefoongesprekken met de consument heeft aangegeven dat het een optie was om een bedrag op te nemen, mocht de consument graag een buffer aanhouden. In deze klachtprocedure heeft de bank verduidelijkt dat het *tot eind 2021* nog mogelijk was om ongewijzigd gebruik te maken van het FHK. In de telefoongesprekken met de consument heeft de bank dat kennelijk niet vermeld. In haar verweerschrift erkent de bank dat dit niet de schoonheidsprijs verdient. De bank heeft daarom aangegeven dat zij bereid is om de helft van de door de consument geclaimde schade te vergoeden.

- 3.8 De commissie overweegt als volgt. De bank mocht het FHK beëindigen, maar dat ontsloeg de bank niet van haar verplichting om bij haar dienstverlening zorgvuldig te zijn en zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de consument. Deze verplichting staat in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden en vloeit ook voort uit de eisen van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 1 BW) die de rechtsverhouding tussen de bank en de consument mede beheersen. In deze zaak had de bank zorgvuldiger kunnen communiceren richting de consument. Als de bank de consument in mei 2020 duidelijk had laten weten dat hij tot eind 2021 gebruik kon blijven maken van het FHK, had de consument waarschijnlijk niet al in juli 2020 - maar pas eind 2021 - het volledige kredietbedrag opgenomen. In de tussenliggende periode heeft de consument rente betaald over het volledig opgenomen kredietbedrag. Dit was waarschijnlijk voorkomen als de bank zorgvuldiger was geweest in haar communicatie richting de consument. Naar het oordeel van de commissie moet de bank de consument financieel tegemoetkomen in de rente die hij betaald heeft in de periode van juli 2020 tot eind 2021.
- 3.9 Een volledige vergoeding van de betaalde rente vindt de commissie niet op zijn plaats. De consument heeft er immers zelf voor gekozen om het gehele kredietbedrag op te nemen. Dat hij dit met tegenzin heeft gedaan – omdat hij het gevoel had dat hij dit van de bank moest doen – maakt dat niet anders. Hij wist namelijk dat hij rente zou moeten betalen over het opgenomen kredietbedrag; desondanks heeft hij ervoor gekozen om het volledige kredietbedrag op te nemen. Bovendien wist de consument dat een verhoging van de woninghypotheek een goedkopere optie was. Hij heeft er echter voor gekozen om zijn aanvraag voor een verhoging van de woninghypotheek niet door te zetten. De schade van de consument is dus ook veroorzaakt door zijn eigen keuzes.
- 3.10 Alles afwegende oordeelt de commissie dat een financiële tegemoetkoming van € 2.160,- op zijn plaats is. Daarmee wordt recht gedaan aan de ontstane situatie.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument vergoedt een bedrag van € 2.160,-. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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 de overeenkomst

9 Partijen zijn te allen tijde bevoegd om het FLEX. HYP. KREDIET AFLOSVRIJ schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken. In geval van opzegging zal Kredietnemer geen verdere opnamen kunnen verrichten. Overigens blijft het in deze overeenkomst bepaalde onverminderd van kracht totdat Kredietnemer al hetgeen hij de Bank uit hoofde van deze overeenkomst verschuldigd is, heeft betaald. De Bank is te allen tijde bevoegd de limiet te verlagen. Van deze verlaging alsmede de reden zal de Bank schriftelijk kennis geven aan Kredietnemer.