

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0547 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Doorlopend Krediet

Samenvatting

De consument heeft een doorlopend krediet bij de bank. In oktober 2020 heeft de bank aangekondigd dat de opnamemogelijkheid van het doorlopend krediet over twee jaar beëindigd wordt. De consument vindt dat de bank hem een passend alternatief moet aanbieden voor het doorlopend krediet. De commissie oordeelt dat de bank het doorlopend krediet mocht opzeggen en dat de bank niet verplicht is om de consument een persoonlijke lening aan te bieden die volledig aan zijn wensen voldoet. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

I. Het procesverloop

- 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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende informatie van de bank en 4) de repliek van de consument.
- I.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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2016 een doorlopend krediet bij de bank afgesloten met een kredietlimiet van € 15.000,-. Op het doorlopend krediet zijn de Voorwaarden Doorlopend Krediet van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 26 oktober 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd en daarin aangekondigd dat de opnamemogelijkheid van het doorlopend krediet over twee jaar beëindigd wordt:

“Je hebt een Doorlopend Krediet waarbij je tot een bepaalde leeftijd onbeperkt geld kunt opnemen. Ook als je financiële situatie ondertussen is veranderd. We zien dat sommige klanten daardoor in problemen komen. De lening past dan in feite niet meer bij hun financiële situatie. We willen dit soort problemen graag helpen voorkomen. Het product in deze vorm bieden we daarom niet meer aan en de al lopende leningen gaan we op termijn afbouwen. Dit doen we door de opnamemogelijkheid van je Doorlopend Krediet te beëindigen. We hanteren hiervoor een opzegtermijn van 2 jaar. In deze brief lees je wat dit voor je betekent.

Over twee jaar wordt de opnamemogelijkheid van je Doorlopend Krediet beëindigd

Dat betekent dat je nog tot 26 oktober 2022 geld kunt opnemen uit je lening, tenzij de opnameruimte van je lening geblokkeerd is. Na 26 oktober 2022 kun je niet meer opnemen. De overige bepalingen uit je contract blijven ongewijzigd. Je blijft daarna je maandelijkse termijnbedrag betalen, totdat de uitstaande schuld is afgelost. Zodra je deze schuld volledig hebt afgelost wordt je contract beëindigd.

Wil je je Doorlopend Krediet al eerder beëindigen?

Dan zijn er twee mogelijkheden:

1. Omzetting naar een Persoonlijke Lening

Het bedrag dat je tot nu toe hebt opgenomen (de restschuld) van je Doorlopend Krediet wordt dan omgezet in een Persoonlijke Lening, waarmee je de lening aflost. Dit kan voordeliger zijn omdat de rentekosten van een Persoonlijke lening meestal lager zijn dan van een Doorlopend Krediet. Op ing.nl/lenen lees je meer over de Persoonlijke Lening en de actuele rente waarmee je kunt bekijken of een Persoonlijke Lening voordeliger voor je is. Kijk daarbij naar je restschuld en de rente die bij dat bedrag hoort. Je betaalt geen extra kosten voor het omzetten van je huidige restschuld naar een Persoonlijke Lening en je regelt dit via ing.nl/klantenservice of door langs te gaan bij een ING-kantoor.

2. Zelf opzeggen en volledig aflossen huidige Doorlopend Krediet (...)

- 2.3 In de weken daarna is er contact geweest tussen de bank en de consument over de mogelijkheden om het doorlopend krediet van € 15.000,- om te zetten naar een persoonlijke lening van € 15.000,-. Op 18 november 2020 heeft de bank een offerte uitgebracht aan de consument voor een persoonlijke lening met een looptijd van 96 maanden.

De consument wil graag een langere looptijd (namelijk 120 maanden) en daardoor een lagere maandlast. De bank heeft daarop aangegeven dat zij geen lening met die looptijd aanbiedt.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vindt dat de bank hem een passend alternatief moet aanbieden voor het doorlopend krediet. De bank heeft een offerte gedaan voor een persoonlijke lening met een looptijd van 96 maanden en een maandbedrag van € 196,68. Dit komt niet overeen met het bedrag dat hij maandelijks kan missen. Van banken mag verwacht worden dat zij maatwerk leveren. De consument wijst erop dat een andere kredietverstrekker wel een offerte kan doen voor een persoonlijke lening met een looptijd van 120 maanden en een lagere maandlast (van € 154,-).
- 2.5 Verder wijst de consument op twee zaken die niet goed zijn verlopen. Ten eerste strookt de offerte die hij op 18 november 2020 van de bank ontvangen heeft, niet met de inkomensgegevens die hij had aangeleverd. Ten tweede heeft de bank niet tijdig op zijn klachtuitingen gereageerd.

Het verweer

- 2.6 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de consument een passend alternatief moet aanbieden voor het doorlopend krediet.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank de opnamemogelijkheid van het doorlopend krediet mocht beëindigen. De beëindiging van de opnamemogelijkheid van het doorlopend krediet kan namelijk beschouwd worden als een opzegging van de oorspronkelijke kredietovereenkomst. Uit artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek volgt dat de bank het doorlopend krediet mag opzeggen, als 1) in de overeenkomst een opzegbevoegdheid is opgenomen, 2) de bank een opzegtermijn van ten minste twee maanden hanteert en 3) de bank de opzegging op papier of op een andere duurzame drager doet. Aan deze vereisten is in dit geval voldaan, aangezien de Voorwaarden Doorlopend Krediet een opzegbevoegdheid bevatten (zie bijlage), de bank feitelijk een opzegtermijn van twee jaar in acht heeft genomen en zij de consument per brief over de opzegging heeft geïnformeerd.

Verder heeft de opzegging een duidelijke reden: de bank heeft aangegeven dat het doorlopend krediet in de oorspronkelijke vorm niet meer past bij de wensen en ontwikkelingen van deze tijd. Naar het oordeel van de commissie is de opzegging dan ook niet onaanvaardbaar.

- 3.3 Verder is het niet zo dat de bank het doorlopend krediet slechts zou mogen opzeggen als zij een passend alternatief zou aanbieden. In dit geval heeft de bank de consument wel een alternatief aangeboden – namelijk de mogelijkheid om het doorlopend krediet om te zetten naar een persoonlijke lening – maar de bank was hiertoe niet verplicht. En omdat er geen verplichting is, geldt er voor de offerte het beginsel van de contractsvrijheid: de bank heeft de vrijheid om te bepalen wat voor offerte zij uitbrengt en de consument heeft de vrijheid om de offerte wel of niet te accepteren. De conclusie is dan ook dat de bank niet verplicht is om de consument een persoonlijke lening aan te bieden die volledig aan zijn wensen voldoet.
- 3.4 De overige klachtonderdelen kunnen niet tot een andere conclusie leiden.
- 3.5 Ten eerste wijst de consument erop dat de offerte die hij op 18 november 2020 ontvangen heeft, niet strookt met de inkomensgegevens die hij had aangeleverd. De bank heeft daarop aangegeven dat de inkomensgegevens in dit geval niet relevant zijn, omdat het hier gaat om een omzetting en niet om een nieuw te verstrekken krediet. De consument vraagt zich vervolgens weer af waarom er wel een salarisspecificatie is gevraagd, terwijl dit dus kennelijk niet van belang was. De consument wil hier graag een dieper onderzoek naar. De commissie ziet hier echter geen aanleiding toe. De inkomensgegevens waren namelijk niet relevant en de verwarring/onduidelijkheid omtrent de relevantie ervan leidt er niet toe dat de bank verplicht wordt om de consument een offerte aan te bieden die beter aansluit op zijn wensen.
- 3.6 Ten tweede wijst de consument erop dat de bank niet tijdig op zijn klachtuitingen heeft gereageerd. De commissie stelt vast dat de consument op 1 december 2020 zijn bezwaarschrift heeft ingediend bij de bank en dat de bank heeft aangegeven binnen zes weken een inhoudelijke reactie te geven. De consument heeft echter pas op 10 februari 2021 een inhoudelijke reactie van de bank ontvangen. Dat is dus niet tijdig. Dit mag de bank zich aantrekken. Van een grote financiële dienstverlener zoals de bank mag verwacht worden dat zij haar klachtenafdeling voldoende bemenst, zodat er tijdig op klachten gereageerd kan worden. Op dit punt heeft de consument dus gelijk. Tot een toewijzing van de vordering leidt dit echter niet. De snelheid waarmee de bank op klachten reageert, staat namelijk los van de vraag of de bank het doorlopend krediet mocht opzeggen zonder een gelijkwaardig alternatief aan te bieden.

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). 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage: Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Doorlopend Krediet

Beëindigen

- U mag het Doorlopend Krediet binnen 14 kalenderdagen na het afsluiten van de overeenkomst zonder kosten ontbinden. De eventuele uitstaande schuld inclusief verschuldigde rente moet u binnen 30 dagen terugbetalen;
- U kunt uw Doorlopend Krediet altijd opzeggen. Zonder opzegtermijn en zonder kosten;
- Heeft u uw Doorlopend Krediet opgezegd, dan mag u hier geen bedragen meer uit opnemen;
- Zegt u uw Doorlopend Krediet op, dan beëindigen we het contract automatisch zodra u de uitstaande schuld heeft afgelost;
- Wij mogen het contract altijd beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden. Bijvoorbeeld als u uw krediet volledig heeft afgelost en dit langer dan 1,5 jaar niet heeft gebruikt;
- In de volgende gevallen mogen wij meteen de uitstaande schuld terugvorderen en het contract beëindigen:
 - als u een betalingsachterstand van minstens 2 maanden heeft en ondanks ons verzoek niet betaalt;
 - als u failliet wordt verklaard;
 - als u in de wettelijke schuldsanering terechtkomt;
 - wanneer u overlijdt en wij reden hebben om aan te nemen dat uw erfgenamen de eventuele verplichtingen niet zullen nakomen;
 - als u in het buitenland bent gaan wonen of dat binnen 1 maand gaat doen;
 - als u onjuiste informatie heeft doorgegeven bij de aanvraag van de lening.