

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0287 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 14 januari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 26 maart 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De Consument heeft een betaalrekening bij de bank met daaraan gekoppeld een krediet met een kredietlimiet van € 2.268,-. De bank heeft de kredietlimiet op zijn betaalrekening verlaagd naar € 500,- omdat er volgens de bank niet genoeg inkomen op zijn rekening binnenkwam om de hogere limiet aan te houden. De consument heeft zich hierover beklagd en gevorderd dat de bank de oude limiet herstelt. De commissie heeft geoordeeld dat de bank op grond van de tussen partijen geldende overeenkomst bevoegd was de kredietlimiet te verlagen. De vordering is afgewezen.

1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 15 januari, 26 januari, 5 februari en 16 februari 2021; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit houdt in dat de uitspraak de vorm van een niet-bindend advies heeft en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2014 een doorlopend krediet op zijn betaalrekening bij de bank afgesloten middels ondertekening van de overeenkomst hiervoor. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2013 (AV 2013). In de AV 2013 staat in hoofdstuk 3, bepaling 3 opgenomen dat de bank de voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst mag wijzigen en dat zij de klant minimaal twee maanden voordat de wijziging ingaat hierover informeert.

In hoofdstuk 9, bepaling 2 staat dat de bank de kredietlimiet mag verlagen en als zij dit doet zij de klant hierover zo snel als mogelijk zal informeren.

- 2.2 De bank heeft per brief van 28 oktober 2015 aangekondigd dat de voorwaarden van het doorlopend krediet op de betaalrekening over 60 dagen zal worden gewijzigd en dat het voortaan Rabo Kort Roodstaan (RKR) zal heten. De voorwaarden voor het krediet op de betaalrekening wijzigden daarmee. In de nieuwe Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2015 (AV 2015) staat in bepaling 9 opgenomen dat het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeschreven minimaal gelijk moet zijn aan de kredietlimiet die is overeengekomen. Als het inkomen dat op de rekening wordt bijgeschreven minder is, dan kan de bank de kredietlimiet verlagen. De bank bepaalt wat wordt verstaan onder inkomen. Onder inkomen verstaat de bank: salaris, pensioen en bepaalde uitkeringen. Dit is vermeld op de website van de bank en in de brochure over RKR.
- 2.3 Op 3 november 2020 heeft de bank de consument bericht dat de bank jaarlijks toetst of de kredietlimiet nog passend is en dat zij heeft gezien dat de afgelopen drie maanden niet voldoende inkomen op de rekening is bijgeschreven om de kredietlimiet van € 2.268,- te kunnen aanhouden. Er is wel genoeg bijgeschreven voor een kredietlimiet van € 500,- en daarom zal de bank per 2 januari 2021 de kredietlimiet van de consument verlagen naar € 500,-.
- 2.4 De consument heeft zich hierover beklagd bij de bank. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument heeft zich beklagd over het besluit van de bank om zijn kredietlimiet te verlagen naar € 500,-. Hij kan nu juist een hogere limiet goed gebruiken omdat zijn inkomsten tijdelijk, als gevolg van het coronavirus, zijn gedaald. Hij is al 30 jaar een goede klant van de bank en hij begrijpt de werkwijze van de bank niet. Bovendien heeft hij, mede in het licht van een eerder voorval waarbij zijn doorlopend krediet door de bank is beëindigd, het gevoel dat de bank hem niet serieus neemt, hem aan het pesten is en jegens hem discrimineert.

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

Wat is het oordeel van de commissie en waarom?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank bevoegd was om de kredietlimiet op de betaalrekening van de consument te verlagen van € 2.268,- naar € 500,-. De commissie oordeelt dat de bank hiertoe bevoegd was en zij zal dit hieronder toelichten.
- 3.2 De commissie stelt vast dat in 2014 tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen waarop de AV 2013 van toepassing waren. Op grond van hetgeen is bepaald in de AV 2013 is de bank gerechtigd om producten of voorwaarden te wijzigen. De consument is daarbij tijdig geïnformeerd over de wijziging.
- 3.3 Het is begrijpelijk dat deze relatief forse verlaging van de kredietlimiet voor de consument die al te kampen heeft met een verlaagd inkomen, als onwenselijk is ervaren. Een financieel dienstverlener zoals de bank heeft een bepaalde mate van beleidsvrijheid. Zij mag daarbij echter niet handelen op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. In dit geval is niet gebleken dat sprake is van een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gevoerd beleid ten aanzien van de kredietlimiet op de betaalrekening van de consument. De bank heeft toegelicht dat dat zij ervoor wil zorgen dat de producten die de klant heeft afgesloten te allen tijde passend zijn en blijven. In dit geval zijn de inkomsten van de consument op de bankrekening niet toereikend om de oorspronkelijke limiet te handhaven. Zo wil de bank problemen in de toekomst voorkomen. De bank dient ook te voldoen aan acceptatierichtlijnen welke zijn gebaseerd op wet- en regelgeving. Daarbij controleert de toezichthouder of de bank zich als kredietverstrekker aan de normen houdt.
- 3.4 Tot slot heeft de consument zich beklagd over de bejegening. Hij heeft de bejegening door de bank ervaren als pesterij en discriminatie en voelde zich niet serieus genomen door de bank. De bank heeft aangegeven het vervelend te vinden dat de consument de dienstverlening van de bank zo heeft ervaren. Zij betwist echter dat zij de consument onjuist heeft behandeld. De commissie oordeelt dat uit het dossier niet kan worden geconcludeerd dat de bank de consument op een onheuse manier heeft behandeld of dat er sprake is van enige discriminatie. De argumenten van de consument zijn ook niet van zodanige aard dat zij tot deze conclusie kunnen leiden.

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.