

## **AANBEVELING OMBUDSMAN INZAKE DSB**

**Den Haag, 8 oktober 2009**

### *Inleiding*

De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft de afgelopen maanden van consumenten een groot aantal klachten en geschillen ontvangen tegen DSB Bank en haar groepsmaatschappijen. Ter beslechting van die geschillen heeft de Ombudsman na onderzoek besloten om tot een Aanbeveling te komen. Partij(en) tegen wie de klachten zijn gericht worden hierna aangeduid als “DSB”.

### *Klachten*

Kort samengevat komen de klachten op het volgende neer. Bij het afsluiten van (hypothecaire) leningen zijn verzekeringen verkocht waar niet om gevraagd is, waarop uitkeringsclaims regelmatig worden afgewezen, die ongewenst en overbodig zijn, een (te) lange duur hebben, en waar niet of nauwelijks van af te komen is. Indien tussentijdse beëindiging al wordt toegestaan dan valt de restitutiewaarde tegen.

Deze verzekeringen zijn afgesloten tegen koopsom, welke koopsom meegefinancierd is, waardoor het totale geleende bedrag hoger uitkomt dan volgens klager de bedoeling was. De over de koopsom te betalen rente is fiscaal niet aftrekbaar, waardoor de lasten hoger zijn. Het meenemen van lopende (consumptieve) financieringen in de hypotheek zorgt voorts voor een situatie waarbij niet meer sprake is van een evenwichtige verhouding tussen de hoogte van de verstrekte hypothecaire financiering en de waarde van het tot zekerheid dienende onderpand. Veel klachten betreffen de te hoge lasten wegens overkreditering.

DSB heeft zich tegen deze klachten verweerd, verwijzende naar de in dit soort zaken tot stand gekomen overeenkomsten tussen haar en haar klanten, de ondertekening van deze overeenkomsten en de ondertekening ook van de verklaring van de klant dat deze instemt met de dienstverlening en de in het kader van deze dienstverlening verstrekte informatie begrepen heeft.

Klagers hebben zich daarna tot de Ombudsman gewend. Een groot deel van de klagers wordt bijgestaan door de Stichting Steunfonds Probleemhypotheek.

### *Verrichtingen*

In het kader van zijn bemiddelingstaak heeft de Ombudsman intensief overleg gevoerd met de directie van DSB, met klagers en met voornoemde stichting. In een groot aantal dossiers is een bemiddelresultaat tussen klagers en DSB tot stand gekomen. In de loop van het bemiddelproces is een meer algemeen beeld ontstaan ten aanzien van de bekritiseerde producten maar ook ten aanzien van de oplossingsmodaliteiten. Op basis daarvan kon een patroon worden ontwikkeld en een referentiekader tot stand komen dat gebruikt kan worden voor verdere klachtbehandeling. De directie van DSB heeft te kennen gegeven dat zij zich geconfronteerd ziet met aanzienlijke aantallen klachten van dezelfde soort die in de zogenaamde interne klachten procedure van de bank in behandeling zijn genomen. De Ombudsman heeft daarop besloten de bank met betrekking tot de onderhavige klachtuitingen een Aanbeveling te verstrekken.

### *Bevindingen*

Bij onderzoek van de onderhavige klachten inzake hypothecaire dienstverlening, consumentenkrediet en diverse betalingsbeschermingsverzekeringen komt een beeld naar voren van onvoldoende zorgvuldig tot stand gekomen kredietovereenkomsten, waarbij overkreditering en wellicht onnodige of te weinig dekking biedende verzekeringen in veel gevallen aan de orde zijn. Tevens is in veel gevallen de totale premie ineens betaald, zulks in de vorm van een zogenaamde koopsom.

Klagers bevinden zich veelal in een dermate ongunstige financiële situatie dat de vraag rijst hoe deze tot stand is gekomen. In de aan de Ombudsman voorgelegde zaken komen documenten voor, voorzien van de handtekening van de consument, door middel waarvan deze bevestigt voldoende te zijn geïnformeerd en in te stemmen met de dienstverlening.

Zoals opgemerkt is in veel gevallen na totstandkoming van de overeenkomsten met de bank sprake van een ongunstige financiële situatie van de consument en wel zodanig dat ondanks de geplaatste handtekening een vermoeden van 'gelijk' aan de kant van klagers opkomt, namelijk dat consument onvoldoende besef heeft gehad van de strekking van de gesloten overeenkomst.

In andere zaken die aan de Ombudsman zijn voorgelegd doet zich een dergelijke constatering niet voor en moet de klachtuiting worden geïnterpreteerd als de poging van de 'spijtoptant' om van zijn verzekeringsovereenkomst af te komen. In weer andere gevallen zijn aan de Ombudsman gevallen voorgelegd waarin klager weliswaar in een ongunstige financiële situatie verkeert maar waarbij deze ongunstige situatie het gevolg is van persoonlijke omstandigheden die DSB niet verweten kunnen worden.

Een algemeen beeld is evenwel dat in veel gevallen de kredietsituatie van de klagers dient te worden herbeoordeeld.

### *Overwegingen*

Gelet op de aantallen klachten van dezelfde aard tegen dezelfde aanbieder en de gerezen maatschappelijke onrust hierover komt het dienstig voor, op basis van de verkregen inzichten en ontwikkelde toetsnormen ten aanzien van deze financiële producten en de financiële dienstverlening, een format aan te reiken voor de beoordeling van deze klachten en de na toetsing gegrond lijkende klachten tegemoet te komen met een regeling in dat kader.

Daartoe lijkt een Aanbeveling aangewezen. De uitgangspunten van deze Aanbeveling zijn dat in geval van een klacht over een hypothecaire dienstverlening, kredietverstrekking en betalingsbeschermingsverzekeringen in 'onderling verband en samenhang' worden beoordeeld aan de hand van geobjectiveerde normen ten aanzien van de maximale financieringslast en aan de hand van geobjectiveerde normen van nut en noodzaak en klantbehoefte ten aanzien van betalingsbeschermingsverzekeringen.

Klagers wier financiële situatie na die toetsing objectief gesproken niet passend en onwenselijk is, worden binnen de grenzen van hun budgettaire mogelijkheden aanpassingen aangeboden. Waar buiten die grenzen meer budget nodig is, komt dit ten laste van de bank.

Met in achtneming van al het voorgaande komt de Ombudsman met de volgende Aanbeveling.

1. De woningwaarde

Om de eventuele restschuld van een cliënt te bepalen en dus de omvang van de afloscapaciteit die opgebouwd moet worden, moet de waarde van de woning van de cliënt worden vastgesteld.

De waarde van de woning zal worden geacht gelijk te zijn aan de helft van de optelsom van:

- (i) de onderhandse waarde zoals getaxeerd ten behoeve van de meest recente en door DSB verstrekte hypothecaire geldlening (indien deze taxatie ouder is dan vijf jaar dan heeft DSB het recht de woning op eigen kosten opnieuw te laten taxeren);
- (ii) de WOZ waarde van de woning voor het jaar 2009.

Indien de onderhandse waarde als bedoeld onder (i) meer dan 15% van de onder (ii) bedoelde WOZ waarde verschilt, dan kan DSB op eigen kosten de woning opnieuw laten taxeren. De aldus getaxeerde onderhandse waarde zal gehanteerd worden bij het doen van een voorstel van de cliënt.

De uitkomst van de bovenstaande rekensom zal hierna aangeduid worden als de “**Woningwaarde**”.

2. Objectief vaststellen leencapaciteit

Vervolgens zal aan de hand van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen de zogenaamde leencapaciteit van de desbetreffende cliënt worden vastgesteld.

3. Schrijnende gevallen

In geval van schrijnende gevallen zal de in 2 bedoelde leencapaciteit worden vastgesteld aan de hand van de zogenaamde NIBUD norm.

4. Geen verplichtingen boven leencapaciteit

De herziening zal worden gebaseerd op het uitgangspunt dat de cliënt maandelijks een bedrag, gelijk aan de maximale leencapaciteit kan besteden aan reguliere hypothecaire verplichtingen jegens DSB.

5. Beëindiging kapitaalverzekeringen

Cliënten zullen in de gelegenheid worden gesteld om hun bestaande kapitaalverzekeringen te beëindigen en de aldus verkregen opbrengst aan te wenden als eerste storting op een daartoe bij DSB geopende bankspaarrekening. De omvang van deze eerste storting en de daarop volgende maandelijkse stortingen zullen zodanig worden bepaald en over de bankspaarrekening zal een zodanige rente worden vergoed dat over 10 jaar een bedrag is opgebouwd, gelijk aan het verschil tussen de Woningwaarde en de hypothecaire hoofdsom (zoals deze hoofdsom bedraagt na realisatie van het voorstel).

Indien en voor zover de opbrengst van de beëindigde kapitaalverzekering meer bedraagt dan het bedrag dat nodig is als eerste storting op de bankspaarrekening, zal het restant worden aangewend om de hypothecaire hoofdsom (gedeeltelijk en boetevrij) af te lossen.

Indien en voor zover de op dat moment ontstane hypothecaire betalingsverplichtingen de leencapaciteit overschrijden, zal DSB de modaliteiten van de hypothecaire geldlening zodanig aanpassen dat deze betalingsverplichtingen conform de leencapaciteit zijn. Dit kan bijvoorbeeld geschieden door de hoogte van de verschuldigde rente te verlagen. De rente zal in beginsel voor een periode van 10 jaar worden vastgezet.

6. Koopsompolissen

Cliënten zullen in de gelegenheid worden gesteld om hun bestaande DSB koopsompolissen, conform de geldende voorwaarden, te beëindigen. Deze opbrengst zal door de cliënt moeten worden aangewend om een eerste storting te doen op een daartoe bij DSB geopende bankspaarrekening.

De overige modaliteiten van het voorstel kunnen gelijk zijn aan 4.

7. Maatwerk is mogelijk

Indien individuele omstandigheden daartoe aanleiding geven kan de herziening afwijken van 5 en 6, zonder afbreuk te doen aan 4.

8. Akte van cessie

Indien de cliënt met DSB een zogenaamde akte van cessie is aangegaan, zal DSB aanbieden haar bevoegdheden uit hoofde van deze akte voor een periode van drie jaar niet (meer) uit te oefenen, tenzij zich na het bereiken van een oplossing een tweede stornering voordoet (anders gezegd: een eenmalige storno is geoorloofd zonder dat zulks consequenties heeft). Bij een tweede stornering is DSB bevoegd om wederom haar rechten uit hoofde van de akte van cessie uit te oefenen.

DSB zal haar rechten uit hoofde van de akte van cessie niet langer uitoefenen op het moment dat op de desbetreffende cliënt van DSB de schuldsaneringsregeling van toepassing is.

9. Overlijdensrisicoverzekering

De herziening kan mede inhouden dat de cliënt een overlijdensrisicoverzekering (tegen doorlopende premie) dient af te sluiten of dient te continueren voor een bedrag minimaal gelijk aan het verschil tussen 75% van 90% van Woningwaarde enerzijds en de hypothecaire hoofdsom anderzijds.

10. Finale kwijting

De cliënt dient bij acceptatie van het voorstel DSB en haar groepsmaatschappijen finale kwijting te verlenen voor alle vorderingen uit hoofde van eventuele tekortkomingen, in het bijzonder de op DSB en haar groepsmaatschappijen rustende zorgplicht.

11. Consumptief krediet van andere banken

In schrijvende gevallen kan bij de herziening rekening worden gehouden met consumptief krediet, afgenomen van andere partijen door dit consumptief krediet tot maximaal een bedrag van € 10.000,00 te herfinancieren.

12. Bijdrage van € 275,00 voor advies

Indien de cliënt het voorstel van DSB accepteert dan zal DSB aan de cliënt een eenmalige vergoeding verstrekken van € 275,00 indien de cliënt zich over het voorstel van DSB heeft laten adviseren. Deze vergoeding is bedoeld als een bijdrage in de hieraan verbonden kosten. De cliënt is geheel vrij in de keuze van zijn onafhankelijk financieel adviseur.

Overigens geldt dat deze Aanbeveling niet bindend is, noch voor consumenten, noch voor DSB.

Voor meer informatie zie: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).