

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-337 d.d. 28 september 2014

(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. S.M.J. Korthuis-Becks, leden en mevrouw mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

De kern van de klacht betreft een door Aangeslotene gedane mededeling aan Consument dat geen Nationale Hypotheek Garantie kon worden verkregen. Consument heeft gesteld dat indien, conform haar wens, een geldlening met Nationale Hypotheek Garantie zou zijn gesloten de restschuld zou zijn kwijtgescholden. De Commissie is van oordeel dat een geldlening met Nationale Hypotheek Garantie ten tijde van de aanvraag niet mogelijk was, nu uit de opgave van de Stichting Bureau Krediet Registratie blijkt dat sprake is van een bijzonderheidscode 2 en Aangeslotene niet gehouden dan wel bevoegd was de bijzonderheidscode 2 te wijzigen in een bijzonderheidscode 1. Het feit dat de restschuld niet is kwijtgescholden, is dan ook geen gevolg van misleiding, dan wel onjuist handelen van Aangeslotene. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 9 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlage;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 augustus 2014 en zijn aldaar verschenen. De ex- echtgenoot van Consument heeft bij separaat klachtenformulier een identieke klacht jegens Aangeslotene ingediend, bekend onder nummer XX. De mondelinge behandeling van beide zaken heeft gelijktijdig plaatsgevonden..

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. De voormalige echtgenoot van Consument heeft in 1997 tezamen met zijn toenmalige partner een flexibel krediet (hierna: 'het krediet') gesloten bij Aangeslotene. Op een bepaald moment is er een betalingsachterstand ontstaan ten aanzien van het krediet. In week 38 van 2002 is een achterstandsregistratie (A) doorgegeven aan de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 'het BKR'), waarna de vordering is overgedragen aan een incassobureau. In maart 2003 is de vordering door Aangeslotene opeisbaar gesteld en in week 12 van 2003 is de bijzonderheidscode 2 toegevoegd aan de achterstandsregistratie van de voormalige echtgenoot bij het BKR. Op dat moment is de vordering overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. De voormalige echtgenoot is een betalingsregeling overeengekomen met de gerechtsdeurwaarder en de vordering is volledig ingelost op 16 juni 2006.
- 3.2. In 2006 heeft Consument tezamen met de voormalige echtgenoot bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') gesloten. In de hypotheekaanvraag van 18 juli 2006 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:
" 7 Nationale Hypotheek Garantie
Nationale Hypotheek Garantie wordt niet aangevraagd."
- 3.3. Consument en de voormalige echtgenoot zijn in 2011 gescheiden. In 2013 is de gemeenschappelijke woning verkocht voor een bedrag van € 175.000,-. Met de opbrengst van de woning is de geldlening (gedeeltelijk) afgelost, waarna er een restschuld resteerde van € 56.000,-.
- 3.4. Aangeslotene heeft de bepalingen van het Algemeen Reglement BKR (hierna: 'het Reglement') onderschreven en is daaronder gehouden om eventuele betalingsachterstanden op de terugbetaling van kredieten of bijzonderheden bij het BKR te melden. Het Reglement (april 2005) bevat, voor zover thans van belang, de volgende bepalingen:
"Achterstand- en herstelmeldingen
Artikel 23
I Indien een betrokkene niet voldoet aan de overeengekomen betalingsverplichtingen uit hoofde van een overeenkomst, dan dient daarvan aan de Stichting melding te worden gedaan, doch zulks eerst wanneer een termijnbedrag, zonder toestemming van de deelnemer, twee maanden na de vervaldatum nog niet door de betrokkene is voldaan. Voor de vaststelling van een achterstand geldt de regel dat door de betrokkene gedane betalingen worden geacht betrekking te hebben op het oudst vervallen termijnbedrag.
(...)
Bijzonderheidscodes
Artikel 24
I Wanneer zich onderstaande feiten voordoen al dan niet na een achterstand als bedoeld in artikel 23 lid 1, dienen zij onmiddellijk na de administratieve afhandeling, doch uiterlijk binnen vier weken nadat bedoelde feiten zich hebben voorgedaan, op de voorgeschreven wijze aan de Stichting te worden gemeld door de deelnemer, waarbij de volgende bijzonderheidscodes worden gehanteerd:
 - 2 de (restant) vordering is geheel opeisbaar gesteld;
 - 3 er is een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Slechts wanneer afboeking tegen finale kwijting plaatsvindt, moet tegelijkertijd met de code 3 de beëindiging van de overeenkomst middels een einddatum worden gemeld; in andere gevallen wordt géén einddatum gemeld;
 - 4 betrokkene blijkt/bleek onbereikbaar.*Eenzelfde meldingsplicht geldt voor onderstaande bijzonderheidscode:*

I er is een aflossings- of betalingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand, als bedoeld in artikel 23 lid 1, heeft voorgedaan.

- 2 Voor de overeenkomst uit artikel 15 lid 1 sub g geldt dat bijzonderheidscodes uit lid 1 van dit artikel enkel kunnen worden gemeld na voorafgaande melding van achterstand als bedoeld in artikel 23 lid 1.
(...)

Informatieplicht aan betrokkenen

Artikel 29

(...)

- 2 Wanneer de betrokkene bij de deelnemer of bij de Stichting verzoekt om tot correctie over te gaan van een op naam van betrokkene verwerkte overeenkomst, dan is de deelnemer verplicht zijn medewerking te verlenen bij de beoordeling van dat verzoek. De deelnemer zal tot correctie overgaan voor zover de desbetreffende overeenkomst door desbetreffende deelnemer werd gemeld en voor zover correctie op reglementaire gronden noodzakelijk is.”
- 3.5. In de “Voorwaarden & Normen 2006” van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen is de volgende bepaling opgenomen:

“Een Nationale Hypotheek Garantie wordt (met uitzondering van het gestelde in de volgende alinea) niet verleend indien:

(...)

2. uit de opgave van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) blijkt dat sprake is van:

- een code 1 tot en met 4, of
- een nog lopende schuldregeling (SR), of
- een A-registratie.

Geen belemmering voor de verstrekking van Nationale Hypotheek Garantie vormen A-registraties en codes 1 waarbij:

- blijkens de opgave van het BKR een herstelcode (H) is vermeld, of
- blijkens de opgave van het BKR de desbetreffende lening is afgelost, of
- blijkens een verklaring van de desbetreffende geldgever de achterstanden zijn ingelopen of de lening is afgelost.”

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar en haar ex-echtgenoot geleden schade, bestaande uit de ontstane restschuld. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en proceskosten. Het geheel vermeerderd met wettelijke rente tot de datum van algehele voldoening.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Er is sprake van misleiding en onjuist handelen aan de zijde van Aangeslotene, nu Aangeslotene (bij de aanvraag voor een hypothecaire geldlening) ten onrechte heeft medegedeeld dat het sluiten van een dergelijke lening met NHG niet mogelijk was, gelet op de BKR-registratie. Indien, in overeenstemming met de wens van Consument, een geldlening met NHG zou zijn gesloten zou de restschuld zijn kwijtgescholden.
 - Aangeslotene heeft verzuimd de bijzonderheidscode 2 om te zetten in een bijzonderheidscode 1 op het moment dat zij de betalingsregeling accordeerde die in 2003 was overeengekomen met de gerechtsdeurwaarder. In ieder geval had Aangeslotene dit in 2006, na aflossing van het krediet, moeten omzetten,
 - Aangeslotene was in 2006, gelet op het feit dat Consument een geldlening met NHG wenste en hiermee indirect verzocht de BKR-registratie te wijzigen, ingevolge artikel 29 lid 2 van het Reglement verplicht de BKR-registratie aan te passen.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Uit het hypotheekdossier blijkt niet dat Consument een geldlening met NHG heeft verzocht.

- Gelet op de negatieve BKR-registratie was een geldlening met NHG niet mogelijk, aangezien niet werd voldaan aan de Voorwaarden en Normen van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen.
- Consument interpreteert het Reglement niet juist. Bijzonderheidscode 1 wordt geregistreerd als er een aflossing- of betalingsregeling is getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan. Er is dan nog sprake van een minnelijke fase. In onderhavige kwestie is de vordering echter opeisbaar gesteld en daarom is de bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Het stadium van een regeling na een achterstand is dan al gepasseerd.
- De registratie voldoet geheel aan het Reglement en is conform de werkelijke situatie. Een juiste registratie wordt nimmer door Aangeslotene aangepast en blijft geregistreerd gedurende 5 jaar na aflossing van het krediet.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie stelt voorop dat, nu de klacht in de kern betrekking heeft op een door Aangeslotene gedane mededeling aan Consument dat geen NHG kon worden verkregen, zij bevoegd is het geschil in behandeling te nemen.
- 5.2. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat een geldlening met NHG niet mogelijk is indien uit de opgave van het BKR blijkt dat sprake is van een bijzonderheidscode 2. Tussen partijen bestaat een verschil van mening over de vraag of Aangeslotene ten onrechte heeft nagelaten in 2003, dan wel 2006 de bijzonderheidscode 2 te wijzigen in een bijzonderheidscode 1.
- 5.3. Ten aanzien van de stelling van Consument dat Aangeslotene in 2003, op het moment dat er een betalingsregeling was overeengekomen met de gerechtsdeurwaarder, de bijzonderheidscode 2 had moeten wijzigen in een bijzonderheidscode 1, overweegt de Commissie als volgt. Ingevolge artikel 24 lid 1 van het Reglement is Aangeslotene gehouden, op het moment dat de vordering geheel opeisbaar is gesteld, hiervan melding te doen bij het BKR, waarbij de bijzonderheidscode 2 wordt gehanteerd. Nu de vordering in maart 2003 opeisbaar is gesteld en is overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder is, naar het oordeel van de Commissie, op dat moment terecht een bijzonderheidscode 2 toegevoegd aan de achterstandsregistratie van de ex-echtgenoot bij het BKR. Deze registratie blijft, nadat het krediet is afgelost, nog 5 jaar zichtbaar. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, wordt in artikel 24 van het Reglement (slechts) een opsomming gegeven van de verschillende bijzonderheidscodes. In voornoemd artikel wordt niet de mogelijkheid geboden de bijzonderheidscodes te wijzigen. Het enkele feit dat de ex-echtgenoot, nadat de vordering opeisbaar is gesteld, een betalingsregeling heeft getroffen met de gerechtsdeurwaarder, leidt dan ook niet tot de conclusie dat Aangeslotene bevoegd dan wel gehouden zou zijn de bijzonderheidscode 2 te wijzigen in een bijzonderheidscode 1.
- 5.4. Voor zover Consument zich er op beroept dat Aangeslotene de bijzonderheidscode 2 in 2006 had moeten aanpassen, overweegt de Commissie als volgt. Ingevolge artikel 29 lid 2 van het Reglement kan een betrokkene verzoeken om tot correctie over te gaan van een op naam van betrokkene verwerkte overeenkomst, indien de correctie op reglementaire gronden noodzakelijk is, met andere woorden indien de registratie niet conform het Reglement is verlopen.

Nu er in het onderhavige geval geen sprake is van een op grond van het Reglement noodzakelijke correctie, kon van Aangeslotene niet verwacht worden dat zij tot correctie overging.

- 5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat een geldlening met NHG garantie ten tijde van de aanvraag niet mogelijk was. Het feit dat de restschuld niet is kwijtgescholden is dan ook geen gevolg van misleiding, dan wel onjuist handelen van Aangeslotene. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.
- 5.6. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.