

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-357 d.d. 30 september 2014**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. E.L.A. van Emden, leden en mevrouw mr. E.C. Aarts, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft in 2002 een hypothecaire geldlening gesloten met Aangeslotene. Consument stelt dat er sprake is van overkreditering. Ook stelt Consument dat Aangeslotene op geen enkele manier bereid is gebleken om met hem tot een oplossing te komen. De Commissie stelt vast dat de destijds geldende (interne) normen en richtlijnen zijn overschreden en dat Aangeslotene heeft nagelaten nader onderzoek te doen naar de door Consument opgegeven (extra) inkomsten alsmede de in aanmerking genomen ontvangst van € 20.000,-. Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene teveel afgegaan op de mededeling van Consument, zonder deze te verifiëren. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat slechts een geringe normoverschrijding geoorloofd zou zijn geweest en voor het meerdere sprake is van overkreditering. Voorts oordeelt de Commissie dat Consument voldoende gelegenheid heeft gehad de betalingsachterstand te voldoen voordat tot openbare verkoop van de woning werd overgegaan. Van onwelwillendheid aan de zijde van Aangeslotene om tot een oplossing te komen, is de Commissie niet gebleken. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

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

**I. 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 26 september 2013;
- het e-mailbericht van Consument van 25 november 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost 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 26 augustus 2014 en zijn aldaar verschenen.

Ter zitting heeft Aangeslotene zich van pleitnotities bediend, welke overgelegd zijn.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in 2002, tezamen met zijn toenmalige echtgenote, met Aangeslotene een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') gesloten met een hoofdsom van € 265.300,-. Deze geldlening bestaat uit twee leningdelen. Het eerste leningdeel heeft een hoofdsom van € 115.000,-. Ter aflossing van dit leningdeel is door Consument een levensverzekering gesloten bij Interlloyd Levensverzekering Maatschappij N.V. Het tweede leningdeel heeft een hoofdsom van € 150.300,- en is aflossingsvrij. Als zekerheid voor de terugbetaling van de geldlening heeft Aangeslotene een recht van hypotheek verkregen op de woning van Consument, alsmede een recht van pand op de rechten voortvloeiend uit de levensverzekering.
- 3.2. In het document "voorstel & acceptatie hypotheek" van 22 mei 2002 (een intern document voor de kredietbeoordeling binnen Aangeslotene) is, voor zover relevant, het volgende vermeld:  
**"Toetsing**  
(...)  
*Maximale hypotheek : 211.210,49*  
(...)  
*Toelichting overschrijding normen en richtlijnen:*  
*Toetsresultaat is negatief.*  
*huidige woning wordt teruggekocht door het Garantiefonds*  
*het tekort bedraagt op jaarbasis 1736 euro, naast de reguliere inkomsten, heeft zij nog extra inkomsten van 225 per maand – nagelstyliste – mw Borman is voornemens dit nog verder te ontwikkelen.*  
(...)  
*Toelichting kredietbeoordelaar:*  
(...)  
*Wat betreft het inkomens tekort welke 145 euro per maand bedraagt, kunnen we stellen dat deze opgevangen wordt door de extra inkomsten van mw Borman, tevens ontvangt de heer van der Linden jaarlijks nog een bonus welke minimaal 1100 euro bedraagt. Op zich moet men deze extra last kunnen dragen."*
- 3.3. In 2003 zijn er betalingsachterstanden ontstaan ten aanzien van de geldlening van Consument. In juli 2011 is de woning van Consument executoriaal verkocht. Met de opbrengst van de woning is de geldlening (gedeeltelijk) afgelost, waarna er een schuld resteerde van € 101.563,22. Dit bedrag is, door onder meer gerechtelijke incassokosten, opgelopen tot € 106.199,79.

### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade.

- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden door Consument een te hoge geldlening te verstrekken (overkreditering). Gelet op de inkomens- en vermogenspositie van Consument had de geldlening nooit verstrekt mogen worden.
  - Aangeslotene is op geen enkele manier bereid gebleken om met Consument tot een oplossing te komen. Consument verwijst naar een passage uit een uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 13 mei 2013, waaruit volgt dat een geldverstrekker er alles aan moet doen om te voorkomen dat een huiseigenaar met een te grote restschuld blijft zitten.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Aangeslotene beroept zich op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek en stelt dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd, waardoor hij zijn rechten die verband houden met de (beweerdelijke) wanprestatie van Aangeslotene heeft verwerkt. Aangeslotene stelt dat het grote tijdsverloop tussen heden en het moment van de totstandkoming van de geldlening een complicerende factor is geweest bij de behandeling van de klacht.
  - Er is geen sprake van schending van de zorgplicht door Aangeslotene vanwege overkreditering. Aangeslotene heeft, alvorens zij de geldlening aan Consument heeft verstrekt, zorgvuldig onderzoek verricht naar de financiële positie van Consument. Er is weliswaar sprake van een (geringe) normoverschrijding, maar deze was op grond van de beschikbare informatie verantwoord. De hoogte van de geldlening was, gelet op de destijds geldende maatstaven, niet ongebruikelijk.
  - In lijn met de Gedragscode Hypothecaire Financieringen is vanaf de eerste momenten dat er betalingsachterstanden ontstonden door Aangeslotene coulant omgegaan met het betalingsverzuim van Consument. Meerdere malen is aan Consument uitstel van betaling verleend. Daarnaast heeft Aangeslotene meerdere malen afgezien van uitwinning van haar recht van hypotheek. Het verwijt van Consument dat Aangeslotene zich niet flexibel heeft opgesteld is dan ook onjuist.
  - Er is sprake van eigen schuld aan de zijde van Consument. Consument en zijn toenmalige echtgenote hebben een groot aandeel in de totstandkoming van de overeenkomst.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. Alvorens de Commissie ingaat op de vordering van Consument, zal zij eerst het formele verweer van Aangeslotene beoordelen. Aangeslotene beroept zich op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek en stelt dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd.
- 5.2. De Commissie oordeelt als volgt. Zoals overwogen in HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden, waarbij van groot gewicht is of Aangeslotene in haar belangen is geschaad. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Aangeslotene heeft in haar verweerschrift gesteld dat het grote tijdsverloop tussen heden en het moment van de totstandkoming van de geldlening een complicerende factor is geweest bij de behandeling van de klacht.

Gelet op het feit dat het hypotheekdossier van Consument thans boven water is gekomen, is naar het oordeel van de Commissie niet, althans onvoldoende, komen vast te staan dat Aangeslotene daadwerkelijk nadeel heeft geleden door het moment waarop Consument heeft geklaagd. Het voorgaande brengt mee dat het beroep op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek wordt afgewezen en de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk zal behandelen.

- 5.3. De vraag die ter beoordeling ligt is of er sprake is van overkreditering. Vooropgesteld dient te worden dat hierbij moet worden uitgegaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten van 2002, toen de geldlening aan Consument werd verstrekt.
- 5.4. De Commissie stelt vast dat de destijds geldende (interne) normen en richtlijnen zijn overschreden. Het maximale hypotheekbedrag bedroeg volgens de eigen normen van Aangeslotene € 211.210,49. Er is echter een geldlening verstrekt van € 265.300,-. Naar het oordeel van de Commissie is hier sprake van een ruime normoverschrijding. Uit de toelichting van de kredietbeoordelaar volgt dat het inkomenstekort zou worden opgevangen door de extra inkomsten (bijverdiensten) van de partner van Consument en de jaarlijkse bonusuitkering van Consument. Gelet op het feit dat deze inkomsten onzeker waren op het moment van de kredietverstrekking is de Commissie van oordeel dat een (ruime) normoverschrijding van ongeveer € 55.000,- niet zonder meer geoorloofd was. Het lag op de weg van Aangeslotene om nader onderzoek te doen naar de door Consument opgegeven (extra) inkomsten, zodat zij zich een afgewogen oordeel zou kunnen vormen over de vraag of haar toekomstige wederpartij naar redelijke verwachting over voldoende bestedingsruimte zou kunnen beschikken om aan de verplichtingen uit hoofde van de geldlening te kunnen voldoen. Niet is gebleken dat Aangeslotene nader onderzoek heeft gedaan naar de door Consument opgegeven inkomsten. Hetzelfde geldt voor de door Aangeslotene in aanmerking genomen ontvangst van € 20.000,- ter vergoeding van kosten koper, terwijl deze ontvangst geenszins vaststond en genoemd bedrag uiteindelijk niet door Consument ontvangen is. Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene teveel afgegaan op de mededelingen van Consument, zonder deze te verifiëren. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat slechts een geringe normoverschrijding, tot een bedrag van omstreeks € 215.000,-, geoorloofd zou zijn geweest, en voor het meerdere, een bedrag van omstreeks € 50.000,-, sprake is van overkreditering. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat een bedrag van € 50.000,- in mindering dient te worden gebracht op de restschuld.
- 5.5. Wat betreft de door Consument gepresenteerde lasten, overweegt de Commissie als volgt. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Consument Aangeslotene ten tijde van de aanvraag van de geldlening op de hoogte heeft gesteld van de thans door hem gepresenteerde lasten, zodat niet gesteld kan worden dat Aangeslotene hiermee bij de beoordeling van de aanvraag ten onrechte geen rekening heeft gehouden.
- 5.6. Ten aanzien van de stelling van Consument dat Aangeslotene op geen enkele manier bereid is gebleken om met hem tot een oplossing te komen, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat er in 2003 betalingsachterstanden zijn ontstaan ten aanzien van de geldlening. Uit de stukken van het dossier en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, maakt de Commissie op dat Aangeslotene meerdere malen bereid is geweest uitstel van betaling te verlenen en uiteindelijk pas in 2011 tot openbare verkoop van de woning is overgegaan.

Naar het oordeel van de Commissie had Consument voldoende gelegenheid de betalingsachterstand te voldoen voordat tot openbare verkoop van de woning werd overgegaan. Van onwelwillendheid aan de zijde van Aangeslotene om tot een oplossing te komen, is de Commissie niet gebleken.

- 5.7. Voor zover Consument heeft beoogd de restschuld af te lossen met de opgebouwde waarde in de door hem gesloten levensverzekering, merkt de Commissie op dat Consument niet heeft aangetoond dat deze verzekering nog van kracht is. Consument heeft enkel een in 2004 opgemaakt polisblad overgelegd, hetgeen onvoldoende is om te veronderstellen dat de verzekering thans nog loopt, dan wel enige waarde vertegenwoordigt, waardoor het mogelijk zou zijn de restschuld hiermee af te lossen.
- 5.8. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 5.9. 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 Aangeslotene binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 50.000,- in mindering brengt op de restschuld, alsmede aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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](https://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).