

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-094 d.d.
19 maart 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft bij de bank een hypothecaire geldlening. Op een gegeven moment besluit Consument naar het buitenland te verhuizen en zijn woning in Nederland met toestemming van de bank te verhuren. De huurder heeft de huurovereenkomst voortijdig opgezegd. Consument heeft de bank geïnformeerd dat hij hierdoor in liquiditeitsproblemen komt en heeft de bank verzocht om een rentepauze. In het kader van de beoordeling van dit verzoek heeft de bank diverse bescheiden bij Consument opgevraagd. Consument heeft niet alle gevraagde bescheiden verstrekt, waarna de bank mede op grond daarvan en de hoogte van de betalingsachterstand heeft besloten dat Consument niet in aanmerking komt voor de rentepauze. Consument heeft in het kader van de geldlening geen enkele betaling meer aan de bank gedaan, waarna de bank een incassobureau heeft ingeschakeld.

Consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert vergoeding van zijn schade. De Commissie is van oordeel, hoewel de bank heeft erkend niet voortvarend te hebben gereageerd op het verzoek om een rentepauze, dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden, mede omdat Consument onvoldoende medewerking heeft verleend. De vordering 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 1 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De Commissie zal het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. In 2001 heeft Consument bij (de rechtsvoorganger van) Aangeslotene twee aflossingsvrije hypothecaire geldleningen afgesloten voor een totaalbedrag van € 363.000,-. De maandlasten, bestaande uit rentebetalingen, bedroegen €1.315,-. Als zekerheid voor de terugbetaling van de geldlening heeft Aangeslotene een hypotheekrecht verkregen op de woning aan de [straat] te [plaats] (hierna: de woning).
- 3.2. Sedert 2004 verblijven Consument en zijn echtgenote geregeld in hun vakantiehuis in [land]. De woning in Nederland wordt daarom vanaf 2007 diverse keren verhuurd. Met de huurinkomsten betaalt Consument de maandtermijnen van de geldleningen. In overleg met Aangeslotene wordt de woning vanaf 1 november 2012 voor twee jaar verhuurd voor een bedrag van € 1.500,- per maand. De huurder heeft de huurovereenkomst per 1 juni 2013 voortijdig beëindigd. Consument dreigde hierdoor in liquiditeitsproblemen te komen en heeft hierover op 6 mei 2013 contact opgenomen met de afdeling Hypotheek Care Team van Aangeslotene. Consument heeft Aangeslotene verzocht om een rentepauze voor beide geldleningen toe te staan tot het moment waarop de woning weer verhuurd is.
- 3.3. In het kader van de beoordeling van het verzoek van Consument heeft Aangeslotene op 1 juli 2013 diverse bescheiden, waaronder de aangifte inkomstenbelasting 2012, bij Consument opgevraagd. In de brief van 1 juli 2013 staat voor zover van belang het volgende vermeld:

Om gezamenlijk te beoordelen welke oplossing het beste bij uw situatie past, hebben wij de volgende documenten nodig:

 - *Loonstroken van de afgelopen 3 maanden*
 - *Uitkering specificaties van de afgelopen 3 maanden (indien van toepassing)*
 - *Uitkeringsbesluit (indien van toepassing)*
 - *Dagafschriften van de betaalrekening van de afgelopen 3 maanden (mag internetafdruk zijn)*
 - *Inkomstenbelastingaangifte van voorgaand jaar*
 - *Jaaropgave van kapitaalverzekeringen (indien van toepassing)*
 - *Meest recente WOZ-beschikking van uw woning(en)*
 - *Een ingevuld financieel maandoverzicht. (zie bijlage)*
 - *Verkoopopdracht van de woning aan de [straat], [postcode] te [plaats]*
 - *Overzicht van uw lijfrentepolis.*
- 3.4. Consument heeft op 15 juli 2013 de gevraagde bescheiden, met uitzondering van de aangifte inkomstenbelasting 2012, aan Aangeslotene verzonden.
- 3.5. Per brief van 10 september 2013 heeft het door Aangeslotene ingeschakelde incassobureau aan Consument medegedeeld dat er een betalingsachterstand is ontstaan en is de hoofdsom met rente opeisbaar gesteld. De betalingsachterstand bedroeg per 9 september 2013 in totaal € 6.852,- (zijnde een achterstand per geldlening van 4 resp.6 maanden).
- 3.6. Bij e-mailbericht van 15 september 2013 heeft Consument aan Aangeslotene bericht dat hij een brief van het incassobureau heeft ontvangen en dat het hem verbaasde dat er geen afstemming is tussen Aangeslotene en het incassobureau, terwijl zijn verzoek nog in behandeling is bij Aangeslotene.
- 3.7. Een medewerkster van Aangeslotene heeft op 15 september 2013 telefonisch aan Consument medegedeeld dat het verzoek om een rentepauze is afgewezen. De afwijzingsgronden heeft Aangeslotene herhaald in haar e-mailbericht van 12 november 2013 aan Consument. Deze gronden zijn samengevat:
 - de hoogte van de betalingsachterstand;

- de hoogte van de huurinkomsten per maand tot 1 juni 2013 was voldoende om de maandlasten van de geldleningen te kunnen betalen;
- Consument heeft van Aangeslotene de mogelijkheid gekregen opnieuw een verzoek tot toestemming tijdelijk verhuur in te dienen wanneer er een nieuwe huurder is gevonden;
- Consument is vrijwillig in [land] gaan wonen met de wetenschap dat hij nog financiële verplichtingen heeft in Nederland waar hij aan moet voldoen;
- doordat Consument niet in Nederland woonachtig is kan Aangeslotene bijvoorbeeld geen budgetcoach inzetten. Dit zou wel een mogelijkheid geweest kunnen zijn aangezien het inkomsten- en uitgavenformulier niet juist is ingevuld en de vraag gesteld kan worden of Consument goed op de hoogte is van zijn inkomsten en uitgaven;
- In het uitgaven/lastenformulier heeft Consument een tekort. Dit tekort kan worden opgeheven door geen/minder reserveringen te doen. Bijvoorbeeld: voor een reservering vakantie, uitgaan en vrije tijd is geen geld als Consument betalingsproblemen heeft;
- De woning staat sinds 23 augustus 2008 in de verkoop met een overwaarde in relatie met de daarop rustende hypothecaire geldleningen. De oorspronkelijke vraagprijs bedroeg € 785.000, de vraagprijs op het moment van beoordeling € 750.000,-;
- Aangeslotene vraagt zich af of de vraagprijs van de woning realistisch is bij een WOZ-waarde van € 658.000,-;
- Aangeslotene heeft nog geen kopie van de aangifte inkomstenbelasting 2012 van Consument ontvangen.

- 3.8. Bij e-mailbericht van 31 oktober 2013 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat er nogmaals naar het dossier van Consument is gekeken maar dat Aangeslotene geen andere oplossing zag dan het dossier over te dragen aan het incassobureau.
- 3.9. Op 28 november 2013 heeft Consument middels een rekeningafschrift geconstateerd dat zijn rekening-courantrekening bij Aangeslotene is geblokkeerd en dat op 25 november 2013 een bedrag van € 1.194,27 ten gunste van het incassobureau is afgeboekt.
- 3.10. De woning staat sinds 23 augustus 2008 in de verkoop.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat de Commissie vaststelt dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Daarnaast vordert Consument dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het deblokken van zijn rekening-courantrekening en terugbetaling van € 1.194,27 met wettelijke rente vanaf 25 november 2013.
- 4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht. In het kader hiervan voert Consument het volgende aan:
- Aangeslotene heeft niet adequaat gehandeld met betrekking tot het verzoek van Consument om een rentepauze. Dit is door Aangeslotene ook erkend in haar verweer bij de Ombudsman van 21 maart 2014;
 - Aangeslotene is haar toezegging om “*gezamenlijk te beoordelen welke oplossing het beste bij uw situatie past*”, zoals vermeld in de brief van 1 juli 2013, niet nagekomen;
 - Aangeslotene heeft de belangen van Consument, haarzelf en de gezamenlijke belangen niet afgewogen; en
 - Aangeslotene heeft rauwelijks een incassobureau ingeschakeld.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene heeft erkend dat zij niet voortvarend heeft gereageerd op het verzoek van Consument om een rentepauze. Het had Aangeslotene onder de gegeven omstandigheden niet misstaan om Consument zo spoedig mogelijk te informeren dat zijn verzoek om een rentepauze werd afgewezen. Het voorgaande is naar het oordeel van de Commissie echter onvoldoende om aan te nemen dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument.
- 5.2. De Commissie stelt voorop dat Consument op grond van een overeenkomst met Aangeslotene verplicht is om maandelijks aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Het is gebleken dat Consument al vanaf het moment dat hij wist dat de huurovereenkomst zou eindigen, dus nog voordat de huurovereenkomst daadwerkelijk was geëindigd, volledig gestopt is met het betalen van de maandtermijnen uit hoofde van de geldleningen. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument enige inspanning heeft verricht om ook maar een gedeeltelijke betaling aan Aangeslotene te doen. De Commissie acht het dan ook niet onredelijk dat Aangeslotene wegens een achterstand van een aantal maanden een incassobureau heeft ingeschakeld.
- 5.3. Bovendien heeft Consument onvoldoende medewerking verleend aan het vinden van een (langdurige) oplossing. Van Consument had mogen worden verwacht dat hij alle noodzakelijke bescheiden voor de beoordeling van zijn verzoek aan Aangeslotene ter beschikking stelt. Dit heeft Consument nagelaten. Ook mag van Consument worden verwacht dat hij inspanningen verricht om de woning te verkopen. De woning is in 2008 te koop gezet voor een bedrag van € 785.000,- en de vraagprijs in 2013 bedroeg € 750.000,- bij een WOZ-waarde van € 658.000,-.
- 5.4. Voorts is de Commissie van oordeel dat, anders dan Consument stelt, uit de brief van 1 juli 2013 niet kan worden aangenomen dat er sprake is van een toezegging van Aangeslotene om daadwerkelijk tot een oplossing te komen.
- 5.5. Voor zover Consument stelt dat Aangeslotene de belangen van haarzelf, Consument alsmede de gezamenlijk belangen niet heeft afgewogen, is de Commissie van oordeel dat Consument deze stelling onvoldoende heeft onderbouwd. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat Aangeslotene in haar e-mailbericht van 12 november 2013 de afwijzingsgronden heeft uiteengezet. Consument heeft onvoldoende gesteld om aan te nemen dat Aangeslotene de verschillende belangen onvoldoende heeft afgewogen.
- 5.6. Alle omstandigheden in overweging genomen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene niet toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Dit leidt ertoe dat de eerste vordering van Consument zoals vermeld in 4.1. niet kan worden toegewezen. Het voorgaande heeft tevens tot gevolg dat de overige vorderingen van Consument moeten worden afgewezen.
- 5.7. Het voorgaande betekent dat de klacht van Consument ongegrond is en dat vorderingen worden afgewezen. 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 vordering van Consument wordt 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: www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan