

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-370
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : MNF Bank, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 augustus 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de Bank. Ten aanzien van die lening ontstaan achterstanden. De Bank wil dat Consument medewerking verleent aan het inschakelen van een budgetcoach voordat betalingsafspraken worden gemaakt. Consument weigert medewerking aan de budgetcoach. De Bank executeert. Consument klaagt dat de Bank onvoldoende heeft meegedacht en niet voldoende oplossingsgericht heeft gehandeld. Zij vordert dat de Bank haar restschuld kwijtscheldt. De Commissie oordeelt dat geen sprake is van misbruik van recht en dat er geen grond is waarop de Bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het financiële nadeel van Consument.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank en de e-mails die Consument heeft verzonden;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 27 september 2007 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten ter grootte van € 280.000,-. Deze geldlening bestaat uit twee delen. Daarnaast heeft Consument bij Reaal een gemengde verzekering afgesloten, die Consument heeft verpand aan de Bank.
- 2.2 De Bank heeft Consument er 15 april 2015 op gewezen dat er op de geldlening een betalingsachterstand was ontstaan van €1.225,-. Daarna volgt contact tussen Bank en Consument, waarin een poging wordt ondernomen de geldlening betaalbaar te maken.

Consument heeft daarbij, onder meer, gevraagd de lening om te zetten, zonder daarvoor een boeterente in rekening te brengen. De Bank heeft daaraan niet meegewerkt.

Op 8 juni 2015 heeft de Bank geïnformeerd dat een budgetcoach kan worden ingeschakeld, die zou kunnen bekijken hoe de geldlening betaalbaar kan worden gemaakt. Consument heeft dit aanbod geweigerd.

- 2.3 Consument heeft op 19 juli 2015 een klacht ingediend tegen MNF Bank. In het kader van die klacht heeft Consument onder meer gevraagd om een tegemoetkoming door de Bank, waardoor de geldlening betaalbaar zou worden. Daarbij heeft Consument er tevens op gewezen dat verkoop van het onderpand geen optie is omdat er dan een onbetaalbare restschuld ontstaat. De Bank heeft op 20 augustus 2015 afwijzend gereageerd op de verzoeken van Consument. Tussentijds heeft de Bank haar incassobureau Hypocasso ingeschakeld. Op 16 juli 2015 heeft dat bureau per mail stukken toegestuurd aan Consument, die nodig waren om de mogelijkheid van een betalingsregeling te bekijken. Dit voorstel van een betalingsregeling heeft Consument afgewezen op 19 juli 2015 onder verwijzing naar de klacht die zij tegen de Bank heeft ingediend.
- 2.4 Op 24 juli 2015 heeft Hypocasso aangegeven dat er voorbereidingen zullen worden getroffen ten behoeve van de (openbare) verkoop van de woning. Consument heeft op dezelfde datum gereageerd deze voorbereidingen op te schorten totdat de klacht door de Bank is afgewikkeld. Op 6 augustus 2015 reageert de Bank dat deze opschorting hangende de klachtprocedure niet zal worden verleend.
- 2.5 Het incassobureau heeft naar aanleiding van gesprekken met Consument op 10 september 2015 laten weten dat een budgetcoach dient te worden ingeschakeld. Na ontvangst van het rapport van deze budgetcoach kunnen vervolgstappen worden gezet om te kijken hoe de hypothecaire geldlening betaalbaar kan worden gemaakt. Op 18 september 2015 heeft Consument laten weten geen gebruik te willen maken van de budgetcoach. Consument heeft zich aangemeld bij de Gemeentelijke Kredietbank Rotterdam.
- 2.6 Consument heeft op 11 november 2015 een volmacht tot verkoop ondertekend, die de Bank de volmacht geeft het onderpand van de hypothecaire geldlening te verkopen. Inmiddels heeft Consument andere woonruimte, die zij huurt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert kwijtschelding van de restschuld en met terugwerkende kracht verlaging van de rente over de hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft ondoorzichtig gecommuniceerd met Consument, is haar afspraken met Consument niet nagekomen, en heeft zich niet oplossingsgericht opgesteld, waardoor de betalingsachterstand zodanig is opgelopen dat de verkoop van het pand niet meer voorkomen kon worden. Door zo te handelen heeft de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft gesteld dat het vertrouwen in de zorgvuldige behandeling door de Bank van het dossier van Consument is geschaad doordat telefonische afspraken niet werden nagekomen of schriftelijk werden bevestigd. Uit het klachtdossier blijkt de Commissie genoegzaam dat in de wijze waarop de Bank met Consument heeft gecorrespondeerd voldoende verbeterpunten aanwezig zijn. Consument heeft in het proces dat heeft geleid tot de volmacht tot verkoop contact gehad met een veelvoud aan medewerkers. Zij waren werkzaam bij verschillende merken van de Bank en bij het incassobureau van de Bank. Bij Consument heeft dit tot onnodige verwarring geleid, die te voorkomen was geweest. De brief van de Bank van 10 september 2015 is van een dergelijke, onnodige verwarring een voorbeeld.
- 4.2 De kernvraag is of door deze ondoorzichtige wijze van communiceren door de Bank een extra verplichting op de Bank wordt gelegd om mee te werken aan het herstructureren van de hypothecaire geldlening van Consument, zodat deze betaalbaar kan worden gemaakt.
- 4.3 Daarbij staat voorop dat op Consument uit hoofde van de in 2007 gesloten akte van geldlening een betalingsverplichting rust. Wanneer Consument niet aan de periodieke verplichtingen voldoet en een achterstand ontstaat, heeft de Bank het recht nakoming te vorderen en tot slot over te gaan tot verkoop van het verhypothekerde goed. De Commissie oordeelt om de hieronder uiteen te zetten redenen dat de Bank in dat traject geen misbruik van recht heeft gemaakt.
- 4.4 Consument heeft in de klachtprocedure gesteld dat de bevoegdheid van de Bank om nakoming te vorderen, werd opgeschort door een afspraak die zij met de Bank heeft gemaakt. De Commissie oordeelt dat op grond van het klachtdossier niet kan worden geconcludeerd dat sprake was van een dergelijke afspraak tussen Consument en de Bank.

Bovendien geldt dat de interne klachtprocedure van de Bank geen schorsende werking heeft ten aanzien van de verplichtingen die uit de overeenkomst van geldlening voortvloeien.

- 4.5 Voorts heeft Consument gesteld dat de betalingsachterstand is opgelopen en onbetaalbaar is geworden doordat de Bank heeft geweigerd haar medewerking te verlenen aan herstructurering van de hypotheek. Hierbij heeft Consument gewezen op de mogelijkheden die de wet openlaat en waarop de AFM hypotheekaanbieders heeft gewezen in het geval van bijvoorbeeld werkloosheid. Dit betreft echter nadrukkelijk een aanwijzing van de AFM en geen dwingend rechtelijke bepaling waarop Consument zich jegens de Bank kan beroepen.
- 4.6 Daarbij verdient het opmerking dat de Bank op meerdere momenten in de klachtprocedure heeft aangeboden met de hulp van een budgetcoach te bekijken of de betalingsachterstand en de betalingsproblemen zouden kunnen worden opgelost, maar dat Consument dat aanbod heeft afgeslagen. Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat Consument het aanbod van een budgetcoach heeft geweigerd omdat door de Bank niet werd gegarandeerd dat een betalingsregeling via deze budgetcoach tot stand zou komen. Aan het aanbod van de Bank om onder begeleiding van een budgetcoach naar een oplossing met betrekking tot de betaalbaarheid van de geldlening te kijken, kan echter naar het oordeel van de Commissie door Consument geen nadere voorwaarde worden gesteld. De Commissie concludeert dat op de Bank niet de verplichting rust de hypothecaire geldlening onder daaraan te stellen voorwaarden van Consument te herstructureren.
- 4.7 Voor het aanbod dat Consument heeft gedaan om de afkoopwaarde van de gemengde verzekering in te brengen en de achterstand daarmee te voldoen, geldt tevens dat de Bank niet gedwongen kan worden eraan mee te werken.
- 4.8 De Commissie concludeert dat er geen juridische grond bestaat waarop de Bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het financiële nadeel dat Consument lijdt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.