

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-422  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, terwijl mr. P.G. Salvadori als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 april 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 september 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument kan door verminderde inkomsten de lasten van de hypothecaire geldlening niet meer betalen. Consument stelt onder meer dat hij in 2012 niet op de hoogte is gebracht van het renteverlengingsvoorstel van de bank, noch van de wettelijke mogelijkheden om tot 1 januari 2013 wijzigingen in de geldlening aan te brengen, zodat het thans eveneens aan de Bank is te wijten dat de achterstand is opgelopen. Partijen slagen er niet in overeenstemming te bereiken over aanpassingen aan de geldlening. De Commissie overweegt dat de problemen in de kern zijn gelegen in de betalingsproblemen van Consument en passeert de stelling dat de Bank hem niet zou hebben gewezen op de renteverlenging in 2012. De Bank kan in beginsel niet worden gedwongen om de geldlening tussentijds dusdanig te wijzigen dat deze voor Consument betaalbaar wordt. Daarbij is het voor Consument moeilijk om aan te geven wat zijn inkomsten zijn en wat een haalbare en duurzame oplossing is. Ten slotte heeft Consument inmiddels meer dan een jaar geen maandbedrag meer aan de Bank overgemaakt. Onder deze omstandigheden kan de Bank het recht niet worden ontzegd om tot het doen verkopen van de woning over te gaan, desnoods executoriaal.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de correspondentie na zitting;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tussen Generali Hypotheken B.V. enerzijds en Consument en diens partner anderzijds bestaat sedert 2006 een overeenkomst van hypothecaire geldlening ten bedrage van € 353.000,-. Deze lening bestaat uit een zogeheten Levendeel van € 200.000,-, waaraan een kapitaalverzekering is gekoppeld die dient ter gehele of gedeeltelijke aflossing van het leningdeel aan het einde van de looptijd, en een zogeheten aflossingsvrij deel van € 153.000,-. De lening is tot stand gekomen na bemiddeling door een tussenpersoon.
- 2.2 De rente op beide leningdelen is bij aanvang van de geldlening vast gezet voor de duur van zes jaar tegen een rentetarieef van 4,9%
- 2.3 De Bank treedt op als gevolmachtigde van Generali Hypotheken B.V.
- 2.4 Op 31 juli 2012 heeft de Bank Consument een brief verzonden vanwege het eindigen van de rentevastperiode. De Bank heeft daarbij de keuze gegeven uit een aantal rentevastperiodes en bijbehorende rentetarieven per 1 september 2012. In die brief stond vermeld dat, indien Consument niet tijdig een keuze zouden maken, de rente voor de duur van vijf jaar zou worden vastgezet tegen een tarief van 4,9%.
- 2.5 Op 1 september 2012 heeft de Bank Consument een brief gezonden waarin zij bevestigt de rente te hebben vastgezet voor de duur van 5 jaar tegen een tarief van 4,9%.
- 2.6 In maart 2013 heeft Consument zich tot de Bank gewend met het verzoek om omzetting van de lening.
- 2.7 Er zijn in 2013 achterstanden ontstaan op de geldlening. Ook in de premiebetaling van de verpande kapitaalverzekering is achterstand ontstaan. Eind 2013 richt Consument zich wederom tot de Bank en maakt hij melding van gewijzigde financiële omstandigheden. De partner van Consument is deels arbeidsongeschikt geraakt en Consument kreeg te maken met werkloosheid als gevolg van faillissement van zijn werkgever. Consument en zijn partner waren niet verzekerd voor deze risico's.
- 2.8 Partijen hebben getracht om een oplossing te bereiken voor de problemen. Tussen partijen is een afspraak gemaakt om tijdelijk het te betalen maandbedrag te verlagen naar € 1.000,-, zodat in de tussentijd een oplossing kon worden bereikt. De Bank heeft Consument aangeboden om, zonder omzettingskosten te rekenen, de rente vast te zetten naar 3,2% per jaar voor de duur van tien jaar. De Bank ging niet akkoord met het afkopen van de bestaande kapitaalverzekering ten einde de achterstanden in te lossen. Consument heeft dit aanbod afgewezen en de Bank verzocht om akkoord te gaan met zijn tegenvoorstel. Dit voorstel hield in dat de gelden uit de kapitaalverzekering worden aangewend om de achterstanden in te halen en nieuwe verzekeringen af te sluiten, ter indekking van de risico's waarvoor zij thans niet zijn verzekerd, en het volledig kwijtschelden van de overige achterstanden. De Bank is hiermee niet akkoord gegaan.
- 2.9 Zowel bij replek en dupliek, als ter zitting en daarna hebben partijen gesproken over de mogelijkheden om de geldlening om te zetten. Partijen zijn daarbij niet tot een oplossing gekomen. Per 25 maart 2016 bedroeg de achterstand € 31.071,92 en had Consument reeds twaalf maanden geen betaling meer gedaan.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het kosteloos omzetten van de hypothecaire geldlening naar een lager rentepercentage, waarbij de verpande kapitaalverzekering wordt afgekocht en ingelost op de geldlening, zodat een duurzaam betaalbare geldlening zal ontstaan.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft Consument in 2012 niet gewezen op het aflopen van de rentevastperiode, zodat Consument niet de keuze kon maken voor een lagere rente. Ook heeft de Bank Consument niet actief gewezen op de wettelijke mogelijkheden om de geldlening tot 1 januari 2013 om te zetten. De Bank heeft derhalve zelf een verantwoordelijkheid voor de ontstane achterstand. Ten slotte heeft de Bank, vanaf het moment dat Consument zijn betalingsproblemen kenbaar heeft gemaakt, niet willen zoeken naar een duurzame oplossing, maar slechts gedacht vanuit haar eigen belang. De aangedragen oplossingen zijn voor Consument niet op te brengen.

#### 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 De Commissie overweegt allereerst dat de rentevastperiode in 2012 afliep en verlengd diende te worden. De Bank heeft gesteld dat zij Consument daartoe schriftelijk een voorstel heeft gedaan en daarna de nieuwe rentevastperiode schriftelijk heeft bevestigd. Het voorstel en de wijze van renteverlening zijn overigens in overeenstemming met hetgeen daarover in de algemene voorwaarden van de overeenkomst is opgenomen. Kopieën van deze brieven zijn door de Bank in de procedure overgelegd. Beide brieven stelt Consument niet te hebben ontvangen. Hoewel het formeel aan de Bank is om te bewijzen dat de brieven ook door Consument zijn ontvangen, hetgeen in dit geval onmogelijk is, kan dit niet tot de conclusie leiden dat Consument in zijn klacht dient te worden gevolgd. De Commissie overweegt daartoe dat ook Consument een verantwoordelijkheid had om te weten dat zijn rentevastperiode afliep en hij daartoe actief contact met de Bank zou hebben gezocht toen hij geen voorstel ontving. Voorts is het achteraf niet te bepalen welke rentevastperiode Consument zou hebben gekozen indien hij tijdig zou zijn geïnformeerd. In ieder geval kan thans niet met zekerheid worden vastgesteld dat Consument voor een lager rentetarief zou hebben gekozen, of voor welke rentevastperiode hij dan zou hebben gekozen.
- 4.2 Ten aanzien van de stelling van Consument dat hij niet is geadviseerd over de wettelijke wijzigingen per 1 januari 2013, overweegt de Commissie dat de geldlening is afgesloten in 2006 met behulp van een financieel adviseur. De Bank had in 2012 in dit geval geen actieve verplichting om Consument te wijzen op gewijzigde wet –en regelgeving die het mogelijk aantrekkelijk zou maken voor Consument om de geldlening om te zetten. Dit verwijt kan dan ook geen stand houden.

- 4.3 Ten slotte overweegt de Commissie dat het probleem in de kern is gelegen in de financiële problemen die Consument heeft om de maandelijkse lasten te betalen. Daar waar een bank de verplichting heeft om bij structurele betalingsproblemen van een consument met de consument in overleg te treden en te zoeken naar een oplossing, is het niet zo dat een consument van een bank een wijziging van de overeenkomst kan eisen die ertoe leidt dat de lasten van de lening dusdanig worden aangepast dat een consument deze kan blijven betalen.
- 4.4 In dat verband merkt de Commissie op dat de Bank in 2013 niet adequaat heeft gereageerd op een verzoek van Consument om de geldlening aan te passen. Voor zover de Commissie kan beoordelen op basis van de stukken maakte het eerste verzoek van Consument echter geen melding van structurele betalingsproblemen, maar was dat een kort verzoek tot aanpassing. De overgelegde correspondentie verhaalt pas eind 2013 over de teruggevallen inkomsten en structurele betalingsproblemen. Vanaf dat moment is de Bank met Consument in overleg getreden. Dat dat overleg niet naar de zin van Consument was, maakt niet dat de Bank de problemen van Consument niet serieus heeft genomen. De Bank heeft naar een oplossing gezocht en voorstellen gedaan. Ook als deze voorstellen voor Consument niet haalbaar bleken, kon de Bank niet worden gedwongen om de hele geldlening boetevrij om te zetten naar lagere rente, een kapitaalverzekering te doen afkopen en een achterstand kwijt te schelden, zoals door Consument verlangd.
- 4.5 Ook in de onderhandelingen nadien zijn partijen er niet in geslaagd om een duurzame oplossing te bereiken. Zoals echter ook tijdens de zitting is gebleken, het voor Consument zeer moeilijk is om concreet aan te geven wat een haalbaar maandbedrag is, nu er geen zekerheid is over de maandelijkse inkomsten. Of de omzettingen zoals door Consument verzocht wel haalbaar zijn en een duurzame oplossing bieden, is dan ook maar de vraag.
- 4.6 Ten slotte overweegt de Commissie dat, ook daar waar Consument erover klaagt dat de Bank hem geen haalbaar voorstel heeft gedaan, hij al lange tijd in het geheel geen maandbedragen meer aan de Bank heeft betaald. Daarmee is de achterstand inmiddels buiten iedere redelijke proportie gekomen. Onder deze omstandigheden kan de Commissie de Bank dan ook niet het recht ontzeggen om de woning te doen verkopen, al dan niet executoriaal.

## **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.