

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-534
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 3 november 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument beklagt zich er over dat zijn hypothecaire geldlening al in november 2014 en juni 2015 is opgezegd door respectievelijke de Bank en Consument, maar de Bank pas op 31 december 2015 de hypothecaire geldlening heeft omgezet naar een Servicelening. Consument acht de Bank derhalve gehouden de rente die hij vanaf 1 januari 2015 tot 31 december 2015 heeft betaald te vergoeden. Daarnaast stelt Consument dat de Bank nalatig en verwijtbaar heeft gehandeld. De Commissie is van oordeel dat de Bank in onderhavige situatie beter en sneller had kunnen handelen, maar dat hieraan niet de conclusie kan worden verbonden dat Consument recht heeft op een vergoeding van de door hem betaalde rente. Nu de Bank Consument niet uit zijn verplichtingen heeft ontslagen, dient Consument tot het moment van volledige aflossing van de hypothecaire geldlening de rente te voldoen. Ten aanzien van de overige vorderingen heeft de Commissie geoordeeld dat voor zover Consument hier nadeel heeft geleden, dit door de Bank is hersteld. De Commissie wijst de vordering van Consument derhalve af.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief d.d. 15 september 2015 van Consument met bijlagen;
- de aanvullende reacties d.d. 21 september 2015, 13 oktober 2015, 9 november 2015, 23 november 2015, 2 december 2015, 30 december 2015, 9 januari 2016 en 14 januari 2016 van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift d.d. 22 januari 2016 van de Bank met bijlagen;
- repliek van Consument d.d. 8 februari 2016;
- dupliek van de Bank d.d. 15 juli 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak wordt daarom gedaan in de vorm van een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een drietal rekeningen lopen bij de Bank, te weten het Rekening Courant Krediet met nummer [..Rekening Courant Krediet..] (hierna: Rekening Courant Krediet), de Privérekening met nummer [..Privérekening..] (hierna: Privérekening) en de hypothecaire geldlening met nummer [..hypothecaire geldlening..] (hierna: hypothecaire geldlening).
- 2.2 Op 17 augustus 2014 heeft Consument een brief aan de Bank gestuurd. Hierin is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Omdat ik een inkomen moet genereren tussen de 2200 en 2400 euro per maand om mijn hypothecaire verplichting na te komen en ik dat niet kan realiseren, kan ik mijn verplichting niet meer voldoen.

De enige mogelijkheid die ik op dit moment zie is het afkopen van deze verplichting van 102.100,55 euro.”

- 2.3 Naar aanleiding van deze brief heeft op 22 augustus 2014 een gesprek tussen Consument en de Bank plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek zijn geen concrete afspraken gemaakt.
- 2.4 In november 2014 heeft de Bank de incasso's van het Rekening Courant Krediet en de Privérekening overgedragen aan incassobureau Lindorff. Op 14 november 2014 heeft Lindorff middels twee brieven Consument hierover geïnformeerd. In de brief over het Rekening Courant Krediet is - voor zover relevant - het volgende opgenomen:

“Indien u op 28-11-2014 uw schuld bij de bank niet integraal heeft afgelost dan stellen wij u reeds nu voor alsdan in gebreke en behouden ons het recht voor om alle ons conveniërende maatregelen te nemen teneinde tot de incasso van de vordering op u te geraken, alsmede zeggen wij reeds nu voor alsdan alle eventueel aan u verstrekte leningen en lease-overeenkomsten op.

[...]

Voor de goede orde wijzen wij u erop dat voor het overige alle bepalingen zoals vermeld in de kredietovereenkomst, waaronder bepalingen met betrekking tot de zekerheden en bijzondere bepalingen, van kracht blijven totdat u uw schuld bij de bank integraal heeft afgelost.”

In de brief van de Privérekening is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Voor de goede orde attenderen wij u erop dat de debetstand is aangemeld bij het Bureau Krediet Registratie te Tiel.”

- 2.5 Op 19 november 2014 heeft Consument, naar aanleiding van beide brieven van Lindorff, bij de Bank bezwaar gemaakt tegen de incassoprocedure. Consument schrijft onder andere:

“Zoals ik aan de bank heb aangegeven ben ik niet in staat te voldoen aan de eis om te betalen. Ook heeft de bank geen enkel gehoor gegeven aan mijn verzoek tot een eventuele regeling. Ondanks dat deze keer op keer als mogelijkheid wordt aangeboden.”

2.6 De Bank schrijft op 24 maart 2015 aan Consument onder meer het volgende:

“Wat zijn onze bevindingen?”

- De overdracht naar Lindorff februari 2015 was onterecht. Omdat u middels een schenking de achterstand terug betaalde.
- Wij hebben de in rekening gebrachte kosten teruggeboekt naar uw rekening in twee bedragen, namelijk op 18 maart 2015 EUR 46,13 en op 16 maart 2015 EUR 132,95.
- Voornoemd contract is niet negatief geregistreerd bij het BKR.”

2.7 Consument reageert bij brief van 2 april 2015 aldus:

“Zodoende ben ik van mening dat:

- *Al mijn faciliteiten bij de bank zijn, conform de bijbehorende overeenkomsten, eenzijdig door de bank opgezegd.*
- *Er zijn incassokosten in rekening gebracht waarvan de bank zelf van mening is dat zij niet terecht zijn. En dienen daarom terugbetaald te worden*
- *De vermelding van mijn debetstand bij het BKR is zodoende ook niet terecht en dient zorgvuldig rechtgezet te worden.*
- *De vermeldingen van mijn kredieten bij het BKR dienen de status van beëindigt te krijgen.*
- *De kosten die in rekening gebracht zijn voor mijn Privé Rekening dienen terugbetaald te worden.”*

Bij brief van 19 mei 2015 laat de Bank Consument weten:

“Wij stellen vast dat de bank Cliënt terecht heeft aangesproken op de achterstanden. De bank heeft Cliënt hier echter helaas niet goed in begeleid. Het proces dat voor een overdracht geldt, heeft de bank namelijk niet goed gevolgd. Daarom is de overdracht van de rekeningen aan Lindorff teruggedraaid en zijn de incassokosten aan Cliënt vergoed. Verder kunnen wij u informeren dat Cliënt door deze gang van zaken geen negatieve BKR codering heeft gekregen.”

2.8 Consument schrijft de Bank vervolgens op 4 juni 2015:

“Op 14 november 2014 heeft de bank mij medegedeeld dat als ik niet binnen twee weken aan voorwaarden zou voldoen, al mijn faciliteiten bij de bank zouden worden opgezegd. Op 19 november 2014 laat ik de bank weten dat ik het niet eens ben met de procedure en zodoende niet zal voldoen. Derhalve zijn alle faciliteiten bij de bank in mijn beleving opgezegd.

[...]

Het is dan ook mijn verzoek aan de bank om met een voorstel te komen om tot afhandeling van mijn hypotheek te komen. Ik beschouw deze als beëindigt per 31 december 2014. Volgens de voorwaarden die onderdeel zijn van de kredietovereenkomst is beëindiging bindend.”

- 2.9 Op 3 augustus 2015 wordt van het Rekening Courant Krediet de rente van de hypothecaire geldlening afgeschreven. Bij brief van 14 augustus 2015 verzoekt Consument de Bank de betalingen die betrekking hebben op de hypothecaire geldlening te storneren. Bij brief van 26 augustus 2015 verzoekt de Bank Consument om zijn debetstanden van het Rekening Courant Krediet aan te vullen. Bij brief van 28 augustus 2015 maakt Consument bezwaar:

“Er is op 3 augustus 2015 716,55 euro afgeschreven van mijn rekening. Dit had echter niet mogen gebeuren. Op 14 augustus 2015 heb ik het kantoor van de bank in [..woonplaats..] verzocht deze betaling te storneren.”

- 2.10 Bij brief van 21 september 2015 benadert Consument de Bank opnieuw:

“Inmiddels is wederom een bedrag geïncasseerd, heb ik me wederom tot de bank gericht met een storneringsverzoek en heb ik nog steeds geen antwoord met betrekking tot het beëindigen van mijn hypotheek. Wel heb ik wederom een betalingsherinnering mogen ontvangen. Zodoende heb ik me wederom tot Credit Services gericht.”

- 2.11 Op 19 oktober en 12 november 2015 hebben gesprekken plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Naar aanleiding van deze gesprekken is het restant incassokosten aan Consument terugbetaald en is de BKR-registratie van het Rekening Courant Krediet afgemeld. Daarnaast zijn Consument en de Bank in december 2015 overeengekomen om de hypothecaire geldlening om te zetten in een Servicelening.

- 2.12 In haar verweer van 22 januari 2016 heeft de Bank Consument een voorstel gedaan. Hierin is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Voorstel van de bank

Hoewel de bank er geen juridische aanleiding toe ziet, kan zij begrijpen dat Cliënt stelt dat eerder tot een oplossing gekomen kon worden. Omdat de bank het niet wenselijk vindt om de klacht langer te laten voortbestaan is zij daarom bereid om het voorstel, zoals dat ook telefonisch al is gedaan, te herhalen. De bank stelt voor om de debetrente die vanaf 1 juli 2015 bij Cliënt in rekening gebracht is, in mindering te brengen op de lopende Servicelening. Dit is een totaalbedrag van EUR 4.253,05. Dit betreft een bruto rentevergoeding, waarbij Cliënt zelf verantwoordelijk is voor juiste belastingaangifte. Graag vernemen wij of Cliënt met dit aanbod akkoord gaat ter definitieve beëindiging van het geschil.”

De Bank heeft ter zitting bevestigd dat dit aanbod nog steeds geldt. Van dit aanbod heeft Consument tot op de dag van de mondelinge behandeling geen gebruik gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de vanaf 1 januari 2015 tot 31 december 2015 betaalde hypotheekkosten ad € 8.436,77.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan verwijtbaar gedrag en op meerdere vlakken nalatig is geweest. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Bij brief van 14 november 2014 heeft incassobureau Lindorff Consument verzocht voor 28 november 2011 de debetstanden bij de Bank te voldoen. Indien Consument hier niet aan zou voldoen, zouden alle aan Consument verstrekte leningen door de Bank worden opgezegd. Consument heeft in zijn brief van 19 november 2014 aangegeven hieraan niet te kunnen voldoen. Vanaf dat moment heeft de Bank alle leningen van Consument, waaronder zijn hypothecaire geldlening, opgezegd. Ondanks de opzegging is de Bank doorgegaan met het incasseren van de hypotheekkosten. Hier was geen juridische basis meer voor aanwezig. Tevens had de Bank een voorstel ter afhandeling van de hypothecaire geldlening aan Consument moeten doen. Nu zij dit heeft nagelaten is een opzegtermijn van vier maanden redelijk en is de hypothecaire geldlening derhalve op 31 december 2014 beëindigd. De Bank dient de hypotheekkosten vanaf 1 januari 2015 tot 31 juni 2015 ad. € 4.183,71 aan Consument te vergoeden.
- Bij schrijven van 4 juni 2015 heeft Consument de hypothecaire geldlening opnieuw opgezegd en de Bank verzocht om een eindafrekening. De Bank is ondanks dit schrijven en het storneren van de betalingen doorgegaan met het incasseren van de hypotheekkosten. De hypothecaire geldlening is vanaf 31 juni 2015 beëindigd en de hypotheekkosten vanaf 1 juli 2016 tot 31 december 2015 ad. € 4.253,06 dient de Bank aan Consument te vergoeden.
- Het bedrag van de Servicelening is onjuist berekend. Bij het bepalen van het bedrag van de Servicelening dient rekening te worden gehouden met het moment dat de Bank en Consument overeen zijn gekomen dat de hypothecaire geldlening is beëindigd. Dit is 31 december 2014. De rente die Consument vanaf die datum voor de hypothecaire geldlening heeft betaald, kan derhalve worden aangemerkt als vooruitbetaling op de Servicelening.
- De incassoprocedure die de Bank in november 2014 is gestart, was onrechtmatig. In november 2014 vertoonde het Rekening Courant Krediet en de Privérekening van Consument inderdaad een debetstand. Deze debetstanden waren echter aanzienlijk kleiner dan de overeengekomen kredietlimieten op de rekeningen. De Bank heeft de kredietlimieten eenzijdig aangepast. Daarnaast heeft de Bank op 12 november 2014 incassokosten van de rekeningen van Consument afgeschreven zonder toestemming en medeweten van Consument. Het afschrijven van de incassokosten mist een rechtsgrond, nu de incassoprocedure onrechtmatig is.
- De Bank heeft het kredietlimiet van het Rekening Courant Krediet stopgezet. Zij heeft het krediet echter tot eind oktober 2015 niet afgemeld bij het BKR, ondanks de expliciete verzoeken hiertoe van Consument.
- De Bank heeft Consument lange tijd in onzekerheid gelaten over de BKR-registratie van zijn Privérekening. Bij brief van 14 november 2014 heeft de Bank aangegeven dat de debetstand van de rekening bij het BKR is aangemeld. Pas bij brief van 19 mei 2015 heeft de Bank aangegeven dat de rekening nooit bij het BKR is aangemeld. Dit heeft Consument veel zorgen bezorgd.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank betreurt dat zij ten onrecht de rekeningen van Consument aan incassobureau Lindorff hebben overgedragen. Middels de brieven van 24 maart 2015 en 19 mei 2015 heeft de Bank Consument dit ook laten weten en uitgelegd hoe dit heeft kunnen gebeuren. De Bank is van mening dat zij hiermee voldoende uitleg heeft gegeven.
- Er was wel degelijk een juridische basis aanwezig voor het incasseren van de hypotheekkosten na 31 december 2014. Consument had zich aan zijn verplichtingen uit de hypothecaire geldlening moeten houden. In de brief van 14 november 2014 staat dat de Bank alle leningen en leaseovereenkomsten opzegt indien de debetstand op het Rekening Courant Krediet niet integraal wordt afgelost. Op de tweede pagina van dezelfde brief staat echter dat de Bank Consument er voor de goede orde op wijst dat alle toepasselijke bepalingen op de kredietovereenkomst van kracht blijven totdat de schuld integraal is afgelost. Nu de schuld op 31 december 2014 niet was afgelost zijn de toepasselijke bepalingen onverminderd van kracht gebleven, zo ook de verplichting van Consument om rente over de hypothecaire geldlening te blijven betalen. De Bank was derhalve gerechtigd de rente bij Consument in rekening te blijven brengen.
- De situatie waarin Consument terecht is gekomen, is de Bank niet aan te rekenen. In eerste instantie was het de bedoeling van Consument en de Bank om de woning te verkopen. Toen Consument dit niet meer wenste heeft hij aangedrongen op een andere oplossing. De Bank was niet verplicht om hieraan mee te werken en gezamenlijk tot een oplossing te komen. Coullance halve heeft de Bank Consument een Servicelening aangeboden.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is om de door Consument betaalde rente over de hypothecaire geldlening vanaf 1 januari 2015 tot 31 december 2015 te vergoeden. Daarnaast klaagt Consument over het verwijtbaar en nalatig handelen van de Bank.

De te veel betaalde rente

4.2 Consument beklaagt zich er over dat de hypothecaire geldleningsovereenkomst al in november 2014 en 4 juni 2015 is opgezegd door respectievelijk de Bank en Consument, maar dat de Bank de hypothecaire geldlening pas op 31 december 2015 heeft omgezet naar een Servicelening. De vanaf 1 januari 2015 te veel betaalde rente moet worden gezien als vooruitbetaling op de Servicelening.

4.3 Niet ter discussie staat dat de Bank in het onderhavige geval slordig heeft gehandeld, door de rekeningen van Consument over te dragen aan Lindorff en eerst in een zeer laat stadium een voorstel tot oplossing van de problemen van Consument aan te dragen. De Bank heeft haar fouten erkend en heeft uit coullance aangeboden om de rente die Consument over zijn hypothecaire geldlening heeft betaald vanaf 1 juli 2015 tot 31 december 2015 te vergoeden. Alhoewel de Commissie van oordeel is dat de communicatie en het optreden van de Bank beter hadden gekund, kan dat niet tot het oordeel leiden dat Consument recht heeft op een vergoeding van de rente vanaf 1 januari 2015 tot 31 december 2015.

Dit omdat tot het moment van volledige aflossing van de hypothecaire geldlening Consument de verschuldigde rente dient te voldoen. Consument is door de Bank op deze verplichting gewezen en de Bank heeft Consument niet uit die verplichting ontslagen.

Nalatig en verwijtbaar handelen

- 4.4 Consument klaagt tevens dat de Bank verwijtbaar en nalatig jegens hem heeft gehandeld nu zij onrechtmatig een incassoprocedure jegens hem is gestart, het krediet van het Rekening Courant Krediet niet tijdig heeft afgemeld bij het BKR en onduidelijk is geweest over de BKR-registratie van zijn Privérekening.
- 4.5 Ten aanzien van de incassoprocedure heeft de Bank haar excuses aangeboden, aangegeven dat de rekeningen van Consument ten onrechte zijn overgeboekt naar het incassobureau en de door Consument betaalde incassokosten vergoed. Tevens heeft de Bank het Rekening Courant Krediet van Consument in november 2015 afgemeld bij het BKR. Ten slotte heeft de Bank ten aanzien van de negatieve BKR-registratie van de Privérekening van Consument bij brief van 19 mei 2015 aangegeven dat de Privérekening nimmer een negatieve BKR-registratie heeft gekregen.
- 4.6 De Commissie begrijpt dat Consument aan bovengenoemde kwesties tijd en energie heeft besteed. De Commissie begrijpt ook dat Consument de tijd en energie die hij hierin heeft gestoken liever op een andere wijze had besteed. De Commissie overweegt dat voor zover Consument nadeel heeft geleden, dit door de Bank is hersteld. Dit klachtonderdeel kan evenmin leiden tot toewijzing van de vordering van Consument.

Slotconclusie

- 4.7 De Commissie verklaart de klacht in haar beide onderdelen ongegrond en wijst de vordering van Consument af. De Commissie gaat ervan uit dat de Bank haar aanbod tot vergoeding van € 4.253,05 gestand doet.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.