

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-010 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. Niet is gebleken dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door een dialoog te weigeren op het moment dat Consument een betalingsachterstand dreigde op te lopen. Partijen zijn voorts een vaststellingsovereenkomst overeengekomen. Consument stelt dat hij onder onaanvaardbare druk van de Bank werd bewogen tot ondertekening van die overeenkomst. De Commissie volgt die stelling niet, omdat gelet op de inhoud van de processtukken en het verhandelde tijdens de zitting niet is gebleken dat er sprake is van misbruik van omstandigheden. Voorts staat ter discussie hoe de vaststellingsovereenkomst uitgelegd moet worden. De Commissie kijkt hiervoor naar welke betekenissen partijen aan de tekst gaven en wat zij over en weer van elkaar mochten verwachten. Op basis van twee e-mails die Consument voorafgaand aan de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst heeft gestuurd, blijkt dat Consument kennelijk eenzelfde betekenis aan de tekst toekende als de Bank. Ten slotte is geen blijk gegeven van een onjuiste registratietermijn in het BKR.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende informatie van Consument betreffende: de overschrijving naar de bank van 1 februari 2011, een afschrift van gemaakte kosten en een overzicht van gemaakte rentekosten van 2014, 2015 en 2016;
- de aanvullende informatie van de Bank, waarin de opbouw van de restschuld is weergegeven.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In november 2003 verstrekt de Bank Consument een hypothecaire geldlening.

- 2.2 Consument kon medio 2010 niet langer aan zijn betalingsverplichtingen jegens de Bank voldoen. De Bank heeft daarop de persoonsgegevens van Consument in het BKR-register geregistreerd. De woning van Consument, wat als onderpand van de hypothecaire geldlening diende, is vervolgens onderhands verkocht. Na verkoop resteerde er een totale restschuld van €42.107,5,-.
- 2.3 Op 20 maart 2012 heeft de Bank beslag gelegd op een deel van het salaris van de partner van Consument.
- 2.4 Medio 2013 zijn Consument en de Bank overeen gekomen dat tegen betaling van €20.000,- de Bank Consument finale kwijting verleent voor de openstaande restschuld. In de vaststellingsovereenkomst staat:

‘Wij hebben afgesproken dat u, voor 31 augustus aanstaande, een bedrag van 20.000,00 euro overmaakt tegen finale kwijting. Dit bedrag kunt u overmaken naar rekeningnummer [nr.1] op naam van Stichting Beheer Derdengelden Vesting Finance. Vermeld hierbij het kenmerknummer van Vesting Finance Fidition [nr.2].

Zodra Vesting Finance Fidition dit bedrag heeft ontvangen zal u en mevrouw [X] worden ontslagen uit uw betalingsverplichting.’

De Bank heeft de termijn verlengd en eind november 2013 heeft Consument €20.000,- overgemaakt naar de Bank. In de tussenliggende periode van mei 2013 tot en met november 2013 heeft er meerdere malen correspondentie plaatsgevonden tussen Consument en de Bank.

- 2.5 Op 3 januari 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. Op 16 februari 2016 heeft de Bank de klacht afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van €20.000,- en het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument uit het BKR-register.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De Bank heeft zijn zorgplicht geschonden, omdat zij niet open heeft gestaan voor een dialoog toen Consument een betalingsachterstand dreigde op te lopen.
 - Op de nota van afrekening van de notaris stond opgenomen dat Consument geen restschuld had. Consument mocht er daarom vanuit gaan dat hij de restschuld niet zou hoeven betalen. Hoewel er vervolgens een vaststellingsovereenkomst tot stand is gekomen is deze niet rechtsgeldig, omdat de overeenkomst Consument is opgedrongen door de Bank. Daarnaast staat niet vast dat door ondertekening van de vaststellingsovereenkomst Consument voordeel heeft genoten.

- Indien de vaststellingsovereenkomst rechtsgeldig tot stand is gekomen, dan heeft Consument €6.483,56,- teveel betaald. Op het moment dat de vaststellingsovereenkomst tot stand kwam, was in totaal voor €6.483,56,- beslag gelegd op het salaris van de partner van Consument. Deze €6.483,56,- maakte onderdeel uit van de vaststellingsovereenkomst.
- Gezien het vorengaande is de BKR-registratie onterecht. Op zijn minst moet de BKR-registratie in mei 2018 verdwijnen en niet in december 2018, omdat reeds in mei 2013 het aanbod voor finale kwijting is gedaan.

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

Schending zorgplicht van de Bank

4.1 Voor zover de klacht betrekking heeft op de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, omdat zij niet open zou hebben gestaan voor een dialoog toen Consument een betalingsachterstand dreigde op te lopen, oordeelt de Commissie als volgt. Consument en de Bank zijn een geldleningsovereenkomst aangegaan waarbij Consument jegens de Bank een maandelijkse betalingsverplichting op zich heeft genomen. In beginsel is Consument daar aan gehouden en kan de Bank niet worden verplicht medewerking te verlenen de overeenkomst te wijzigen. Die weigering van de Bank mag echter geen strijd opleveren met de redelijkheid en billijkheid. Naar het oordeel van de Commissie zijn uit het dossier geen feiten en omstandigheden naar voren gekomen waaruit zulks blijkt. De Commissie volgt Consument daarom niet in zijn stelling dat de Bank heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht.

Totstandkoming en inhoud van de vaststellingsovereenkomst

4.2 De Commissie stelt voorop dat zij zich bij een beroep op ontbinding van een vaststellingsovereenkomst in beginsel terughoudend dient op te stellen. Een vaststellingsovereenkomst is een overeenkomst die strekt ter beëindiging of ter voorkoming van een onzekerheid of geschil. Een dergelijke overeenkomst is gericht op het verkrijgen van zekerheid en het voorkomen van onzekerheid. Voorkomen moet worden dat er ook over die vaststellingsovereenkomst spoedig een geschil kan ontstaan. De Commissie zal bij zijn beoordeling daar dan ook rekening mee houden.

4.3 Naar de Commissie begrijpt doet Consument met zijn stelling dat de vaststellingsovereenkomst niet tot stand heeft mogen komen -omdat hij hiertoe gedwongen zou zijn- een beroep op misbruik van omstandigheden van de Bank als in art. 3:44 lid 1 jo lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Het is dan aan Consument om aan te tonen dat hij onder onaanvaardbare druk werd bewogen tot het tekenen van de vaststellingsovereenkomst. Dat sprake is geweest van misbruik van omstandigheden is de Commissie gelet op de inhoud van de processtukken en het verhandelde tijdens de zitting niet gebleken.

- 4.4 De Bank heeft na de hoorzitting desgevraagd een opbouw van de restschuld van Consument overgelegd. Hieruit blijkt dat de totale schuld van Consument aan de Bank €42.107,50,- bedroeg. De in het overzicht opgevoerde kosten komen de Commissie op basis van de tot haar beschikbare stukken niet incorrect voor. Dit betekent dat de Bank, na akkoord te zijn gegaan met de vaststellingsovereenkomst, een bedrag van €22.107,50 heeft kwijtgescholden.
- 4.5 Consument is voorts van mening dat indien de vaststellingsovereenkomst rechtsgeldig tot stand is gekomen, hij €6.483,56,- teveel heeft betaald. Op het moment dat de vaststellingsovereenkomst tot stand kwam, was in totaal voor €6.483,56,- beslag gelegd op het salaris van de partner van Consument. Deze €6.483,56,- maakte volgens Consument onderdeel uit van de vaststellingsovereenkomst. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist en heeft daarbij gewezen op de tekst van de overeenkomst. Daaruit zou blijken dat zodra Consument een bedrag van €20.000,- overmaakt aan de Bank, Consument uit zijn betalingsverplichting in verband met de restantvordering wordt ontslagen. Bij zijn beoordeling kijkt de Commissie niet alleen naar de tekst, maar ook naar welke betekenis de partijen aan die tekst gaven en wat zij over en weer van elkaar mochten verwachten. Consument heeft een tweetal e-mails gestuurd, waaruit opgemaakt kan worden wat Consument verwachtte. In de e-mail van 27 augustus 2013 van Consument aan de Bank, staat: *'De oplossing, waarmee ik akkoord ben gegaan behelst dat door mij een bedrag van € 20.000 op rekening van Fiditon wordt gestort.'* En in de e-mail van 27 november 2013 van Consument aan de Bank, staat: *'Na veel moeite ben ik er via derden in geslaagd voldoende fondsen te vergaren om de in mei j.l. met Nationale Nederlanden overeengekomen restschuld te kunnen voldoen. Vandaag wordt een bedrag van € 20.000 overgemaakt op rekening [nr.1] op naam van Stichting Derdengelden Vesting Finance.'* Consument ging er kennelijk vanuit dat door betaling van €20.000,- zijn restschuld kwijtgescholden zou worden. De stelling van Consument dat het bedrag waar reeds beslag op was gelegd door de Bank onderdeel uitmaakte van de vaststellingsovereenkomst -wat neerkomt op een terugbetaling van €6.483,56 van de Bank aan Consument- volgt de Commissie dan ook niet.
- 4.6 Gezien hetgeen de Commissie in het vorengaande heeft overwogen, komt zij tot de conclusie dat de inhoud of de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De Bank kan daarom niet gehouden worden om €6.483,56 aan Consument te betalen.

BKR-registratie

- 4.7 Omdat de vaststellingsovereenkomst rechtsgeldig tot stand is gekomen, zal de Commissie voorbij gaan aan de stelling van Consument dat zijn BKR-registratie onterecht is. Over de vraag of de BKR-registratie dan in mei 2018 of december 2018 verwijderd moet worden, oordeelt de Commissie als volgt. Op het moment dat *daadwerkelijk* de achterstand ongedaan is gemaakt, dient de bank dit door te geven aan het Bureau Krediet Registratie. Omdat Consument november 2013 de €20.000,- over heeft gemaakt, heeft die datum te gelden als de aanvang van de registratietermijn van vijf jaar. De door de Bank gehanteerde registratietermijn is derhalve juist.

4.8 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond wordt verklaard en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.