

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-276 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht (deels) gegrond, maar vordering afgewezen. In dit zeer omvangrijke dossier klaagt Consument, kort gezegd, over de handelswijze van de Bank. De Commissie acht de klacht van Consument gegrond voor zover hij klaagt over de gebrekkige communicatie en lange doorlooptijden. De overige klachten van Consument worden afgewezen. De Commissie komt verder tot het oordeel dat de Bank heeft mogen komen tot betaalbaarheid en dus niet gehouden is om de hypothecaire geldlening van Consument kosteloos om te zetten. Nu niet is gebleken dat de gebrekkige communicatie en lange doorlooptijden hebben geleid tot schade, wordt de vordering van Consument afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift en de aanvullende informatie van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank en de aanvullende informatie van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten, bestaande uit een zogenoemde Meegroei hypotheek en een aflossingsvrije hypotheek. In 2012 is Consument gescheiden.
- 2.2 Op 17 juli 2012 vindt er telefonisch contact plaats tussen Consument en de Bank. Consument vraagt naar de mogelijkheid om zijn ex-partner uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan. Omdat Consument dan de verplichtingen uit de hypothecaire geldlening in zijn eentje moet voldoen, vraagt Consument of hij die last kan dragen.

Consument is eigenaar van een BV en is voor wat betreft zijn inkomen daarvan afhankelijk. Tijdens het hiervoor genoemde gesprek wordt Consument te kennen gegeven dat de aanvraag pas werkelijk kan worden beoordeeld wanneer de inkomensgegevens en de jaarcijfers van de BV worden opgestuurd. De Bank komt, nadat zij de stukken heeft ontvangen, tot de conclusie dat zij geen bestendig inkomen kan vaststellen en dat daarom de ex-partner van Consument niet uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid kan worden ontslagen.

- 2.3 Op 13 mei 2013 verzoekt Consument de Bank opnieuw om zijn ex-partner te ontslaan uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid. De Bank heeft Consument telefonisch te kennen gegeven dat zijn draagkracht op dat moment daar niet voldoende voor was.
- 2.4 Consument ontvangt november 2013 een brief van de Bank, omdat de rentevastperiode van zijn hypothecaire geldlening afloopt. Consument en zijn ex-partner dienen het voorstel te ondertekenen. Omdat zij dit niet hebben gedaan heeft de Bank overeenkomstig de leningsvoorwaarden de rente vastgezet voor een periode van 10 jaar.
- 2.5 Begin 2014 betaalt Consument, door een dalende omzet van zijn BV, de hypotheekrente niet altijd op tijd. Consument krijgt april 2014 een brief van de Bank met het verzoek de hypotheekrente op tijd te voldoen en contact op te nemen als er betalingsproblemen worden voorzien. Consument neemt diezelfde dag contact op met de Bank. Consument is medegedeeld dat hij terug zou worden gebeld, wat de Bank vervolgens nalaat.
- 2.6 Mei 2014 belt Consument met de Bank om zijn verwachte betalingsproblemen te bespreken. De Bank deelt mee terug te bellen, maar laat ook dit na.
- 2.7 Juni 2014 heeft Consument een afspraak op een kantoor van de Bank in Wageningen, waar de financiële situatie van Consument vervolgens wordt besproken.
- 2.8 Consument loopt een betalingsachterstand op. Mede hierdoor is er vanaf 30 juli 2014 veelvuldig contact tussen Consument en de Bank.
- 2.9 Op 15 december 2014 stuurt Consument de Bank gegevens van zijn BV: de voorlopige jaarcijfers van 2013, voorlopige bedrijfsresultaten van 2014 en een overzicht van zijn opdrachtenportefeuille van 2015.
- 2.10 Op 15 en 19 januari 2015 neemt Consument drie keer contact op met de Bank naar aanleiding van een ontvangen brief over een dreigende BKR-registratie. Consument wordt in de eerste twee gesprekken verkeerd voorgelicht, maar krijgt tijdens het derde telefoongesprek te horen dat een BKR-registratie afgewend kan worden als er een betalingsregeling getroffen wordt.
- 2.11 Op 15 of 19 januari 2015 stuurt de Bank Consument een voorstel voor een afbetalingsregeling. Consument is hier niet op ingegaan.
- 2.12 Op 20 januari 2015 sluit Consument een persoonlijke lening af en lost daarmee de ontstane betalingsachterstand in.

- 2.13 Op 28 januari 2015 vindt er een gesprek plaats tussen Consument en de Bank. Daarbij geeft de Bank te kennen dat zij opnieuw naar het dossier van Consument wil kijken en vraagt Consument om alle benodigde gegevens in te dienen.
- 2.14 Op 4 februari 2015 krijgt Consument een e-mail waarin staat dat de Bank nog stukken wil ontvangen. Consument levert de benodigde stukken niet en dient op 10 februari 2015 een klacht in. Consument klaagt er onder meer over dat niet duidelijk is wie zijn contactpersoon is binnen de Bank.
- 2.15 Op 20 maart 2015 geeft de Bank een reactie op de klacht van Consument. De Bank merkt in zijn reactie op dat er sprake is geweest van miscommunicatie tussen diverse afdelingen van de Bank, maar dat de Bank nog steeds aanvullende stukken nodig heeft om zijn dossier te kunnen beoordelen. Consument stuurt naar aanleiding van deze reactie op 20 april 2015 een aangetekende brief, waarin hij wederom vraagt wie zijn contactpersoon binnen de Bank is. Verder stelt Consument een aantal oplossingen voor die betrekking hebben op zijn te voorziene betalingsproblemen. De Bank heeft niet gereageerd op de brief van Consument.
- 2.16 Op 27 april 2015 vindt er een telefoongesprek plaats tussen de Bank en Consument, waar de dan reeds ontstane betalingsachterstanden worden besproken. De Bank zegt toe dat er een gesprek zal plaatsvinden op het kantoor in Wageningen en dat hierover contact zal worden opgenomen. De Bank nodigt Consument vervolgens niet uit voor een gesprek op het betreffende kantoor.
- 2.17 Op 21 mei 2015 neemt Consument contact op met de Bank. Besproken wordt dan onder meer de brief van 20 april 2015. Op 22 mei 2015 spreekt de Bank de voicemail van Consument in met de mededeling dat Consument uiterlijk 27 mei 2015 een antwoord op zijn brief van 20 april 2015 tegemoet kan zien. Op 29 mei 2015 stuurt Consument een e-mail dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen.
- 2.18 Op 2 juni 2015 stuurt Consument een nieuwe e-mail naar (twee medewerkers van) de Bank. Diezelfde middag bezoekt Consument op eigen initiatief het kantoor van de Bank in Wageningen en vindt er een gesprek plaats.
- 2.19 De Bank schrijft op 4, 5 en 7 juni 2015 aan Consument over zijn ontstane betalingsachterstanden. De Bank deelt daarbij mee wie de nieuwe contactpersoon van Consument is.
- 2.20 Op 10 juni 2015 vindt er een telefonisch gesprek plaats tussen de ex-partner van Consument en een medewerker van de Bank. De ex-partner van Consument stelt dat de medewerker zich intimiderend heeft opgesteld.
- 2.21 Op 17 juni 2015 vindt er een telefoongesprek plaats tussen Consument en de Bank. Consument stuurt naar aanleiding van dit gesprek op 13 augustus 2015 de door de Bank gevraagde stukken op. Op 27 augustus 2015 vindt er een gesprek plaats en komen partijen overeen dat een netto maandinkomen van €2.500,- reëel is.

- 2.22 Op 8 september 2015 stuurt de Bank Consument een e-mail waarin, kort gezegd, een mogelijke oplossing voor zijn betalingsproblemen wordt uiteengezet. De huidige Meegroei hypotheek van Consument zal worden omgezet naar een annuïteiten hypotheek. Daarbij staat vermeld dat er geen formeel akkoord is en dat de mogelijke oplossing derhalve een denkrichting betreft.
- 2.23 Op 10 september 2015 vindt er een telefoongesprek plaats, waarin door de Bank het volgende wordt gezegd:
- “We hebben gemeend de Meegroei hypotheek te moeten veranderen in een annuïteiten hypotheek.”*
- “Als ik de afspraken lees die er zijn gemaakt in de scheiding met uw ex, dan zien wij dat u de aansprakelijkheid op u heeft genomen voor de lening. Dat is volgens mij in de basis de afspraak. Zo hebben wij ook naar uw dossier gekeken en dan kijken we naar uw inkomen en de betaalbaarheid.”*
- “Dit is in ieder geval de richting waar we naartoe willen”*
- De betreffende medewerker van de Bank maakt daarbij de nuancering dat een ‘intern comité’ het voorstel nog moet goedkeuren.
- 2.24 Op 15 september 2015 ontvangt Consument van de Bank een brief van een dreigende BKR-notering. Hierop meldt de Bank per e-mail aan Consument dat een BKR-notering geen invloed heeft op een mogelijke oplossing en dat de notering hersteld zal worden als een eventuele betalingsachterstand ingelopen is.
- 2.25 Op 8 oktober 2015 deelt de Bank mee dat bij Consument ‘betaalbaarheid’ wordt geconstateerd. Dit betekent dat Consument volgens de Bank zijn betalingsverplichtingen kan nakomen en derhalve niet in aanmerking komt voor kosteloze omzetting van zijn hypothecaire geldlening. De ex-partner van Consument is nog hoofdelijk aansprakelijk, waardoor haar inkomen is meegenomen in de berekening.
- 2.26 Consument vraagt om een nadere toelichting, waarna er op 26 oktober 2015 telefonisch contact plaatsvindt tussen Consument en de Bank. Consument stuurt vervolgens meerdere e-mails die niet worden beantwoord.
- 2.27 Op 9 november 2015 vindt er een gesprek plaats met de Bank. Becijferd wordt dat Consument maximaal een hypothecaire geldlening kan afsluiten van €160.000. Deze berekening is gebaseerd op een netto inkomen van €2.200,-.
- 2.28 Op 18 december 2015 stuurt de Bank Consument een brief dat er wederom betaalbaarheid is geconstateerd.
- 2.29 Na correspondentie over en weer dient Consument op 24 februari 2015 een klacht in bij de Bank. De klacht wordt afgewezen.

2.30 De medewerker van de afdeling Klachtenmanagement van de Bank die de klacht behandelde, heeft bij de bestudering van de klacht niet de door Consument aangevoerde gesprekken afgeluisterd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van €70.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft zich -gezien alle contacten die hebben plaatsgevonden van 17 juli 2012 tot op heden- niet gedragen als van haar verwacht had mogen worden. Consument is hierdoor benadeeld en heeft schade opgelopen, onder andere omdat er nog steeds geen oplossing is voor zijn betalingsproblemen.

Als argumenten voert Consument het volgende aan:

- De algehele communicatie is slecht verlopen. Daarbij is de Bank meerdere keren zijn toezegging om contact op te nemen niet nagekomen;
- Consument is meerdere keren verkeerd ingelicht. Consument moet kunnen vertrouwen op antwoorden van de Bank. Het kennisniveau van de medewerkers van de Bank is niet wat van hen verwacht mag worden;
- Op 10 juni 2015 is de ex-partner van Consument geïntimideerd door een medewerker van de Bank;
- Consument is op 15 september 2015 verkeerd ingelicht over de gevolgen van een BKR-registratie. Weliswaar heeft de Bank vermeld dat een BKR-registratie hersteld kan worden, maar Consument wist niet wat een dergelijke melding precies inhield. Had Consument geweten dat zijn persoonsgegevens niet verwijderd zouden worden uit het BKR-register, maar dat enkel een herstelmelding zou worden geregistreerd, dan had hij getracht een BKR-registratie te voorkomen;
- Op 10 februari 2015 dient Consument een klacht in. De Bank is bij de klachtbehandeling niet ingegaan op de klacht en de daaropvolgende brieven van Consument zijn niet beantwoord;
- De klacht van Consument van 24 februari 2016 is niet op een juiste manier behandeld. Op e-mails werd niet gereageerd en aangeleverde geluidsfragmenten werden niet beluisterd;
- De gesprekken om te komen tot een oplossing voor de betalingsproblemen van Consument hebben te lang geduurd. Consument heeft daardoor onder meer een BKR-registratie opgelopen;
- Op 8 oktober 2015 is ten onrechte betaalbaarheid geconstateerd. Op 8 en 10 september 2015 is Consument te kennen gegeven dat wordt gedacht aan een bepaalde oplossing. De Bank heeft daarbij een bepaald toetsingskader genoemd. Zo zou alleen gekeken worden naar het inkomen van Consument. Op 8 oktober 2015 heeft de bank betaalbaarheid geconstateerd, maar aan de hand van een compleet ander toetsingskader. Anders dan eerder is gemeld, is de Bank uitgegaan van de inkomens van Consument én zijn ex-partner. Daarnaast is uitgegaan van de uitgaven van een gezin met twee kinderen, terwijl in werkelijkheid Consument niet meer samenwoonde met zijn ex-partner.

Ten slotte is de Bank uitgegaan, voor wat betreft de uitgaven van Consument, van referentiebedragen van het Nibud en niet van zijn daadwerkelijke uitgaven.

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 Het onderhavige geschil ziet op het handelen van de Bank gedurende een langere periode. Consument heeft een uitgebreid overzicht verschaft van de gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden. Voor zover de Bank specifieke door Consument aangevoerde gebeurtenissen niet heeft betwist, neemt de Commissie deze als vaststaand aan. De Commissie merkt hierbij op dat zij bij de beoordeling van de klacht weliswaar oog heeft gehad voor het gehele 'plaatje', maar dat voor het toewijzen van een vordering een juridische grondslag aanwezig moet zijn.

Ontvankelijkheid

4.2 Consument heeft eerder een klacht bij de Bank ingediend, waar de Bank 20 maart 2015 op heeft gereageerd. Consument is daarbij gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid. De Bank stelt zich op het standpunt dat voor zover Consument klaagt over gebeurtenissen die zich hebben afgespeeld voor 20 maart 2015, Consument deze niet tijdig aan het Kifid heeft voorgelegd. De Commissie is van oordeel dat Consument dit niet heeft gedaan binnen de daarvoor geldende termijnen, zoals bepaald in het Reglement, waardoor die klachten die reeds door de Bank zijn behandeld, thans niet door de Commissie behandeld kunnen worden. Voor zover Consument nog niet reeds over bepaalde zaken heeft geklaagd in zijn brief van 10 februari 2015, zal de Commissie deze wel behandelen.

Communicatie

4.3 De Commissie stelt vast dat Bank gedurende een langere tijd steken heeft laten vallen met betrekking tot haar communicatie richting Consument. Toezeggingen om contact op te nemen zijn niet nagekomen en brieven en e-mails werden niet altijd beantwoord.

Consument heeft, zoals de Bank zelf ook al heeft toegegeven, meer van de Bank mogen verwachten.

4.4 Consument heeft meer dan twintig verschillende medewerkers van de Bank gesproken, contact gehad met verscheidene afdelingen en er is niet altijd duidelijk door de Bank gecommuniceerd wie de contactpersoon was van Consument. De Commissie begrijpt derhalve goed dat bij Consument het gevoel heerst dat er niet serieus naar zijn dossier en klacht is gekeken.

4.5 De Commissie merkt echter wel op dat de gesprekken te allen tijde het doel hadden te kijken of er een oplossing gevonden kon worden voor de (dreigende) betalingsproblemen. Het was Consument die niet meer aan zijn verplichtingen kon voldoen. Deze problemen zijn de Bank niet toe te rekenen. De Bank is in beginsel gerechtigd om Consument te houden aan zijn contractuele verplichtingen.

- 4.6 De Bank heeft in het algemeen niet gecommuniceerd zoals van haar verwacht had mogen worden. Vooral het 'schuiven' van het dossier binnen de Bank tussen verschillende medewerkers en afdelingen heeft de communicatie richting Consument geen goed gedaan. Voor zover de klacht van Consument ziet op de gebrekkige communicatie van de Bank, acht de Commissie deze gegrond.

Klachtbehandeling

- 4.7 Op basis van de tot haar beschikbare stukken heeft de Commissie geen tekortkoming in de behandeling van de klacht van 24 februari 2016 geconstateerd. Weliswaar zijn de aangeleverde telefoongesprekken niet afgeluisterd door de klachtbehandelaar van de Bank, maar de Bank heeft aangegeven af te gaan op de verklaringen van Consument. Nu zij de juistheid van het door Consument gestelde inzake die gesprekken niet heeft betwist, was er geen aanleiding voor de Bank om die gesprekken af te luisteren.
- 4.8 De klachtbehandelaar heeft daarnaast niet alle berichten en vragen van Consument tijdens de behandeling beantwoord. Consument dient zich echter wel te realiseren dat gezien de omvang van het dossier er enige tijd benodigd was voor een juiste beoordeling hiervan. Gezien het vorengaande is de Commissie van oordeel dat de Bank niet tekort is geschoten bij de behandeling van de klacht van Consument. Nu Consument klaagde over juist de communicatie had de Bank weliswaar duidelijker kunnen communiceren over de voortgang en behandeling van de klacht, maar tot een ander oordeel kan dit niet leiden.

Gesprek 10 juni 2015

- 4.9 Ter discussie staat of de ex-partner van Consument tijdens een telefoongesprek met de Bank intimiderend is toegesproken. De Bank heeft te kennen gegeven de opname van het gesprek niet meer tot haar beschikking te hebben. Daarbij heeft de Bank aangegeven dat indien de ex-partner zich onheus bejegend voelt, zij haar excuses aanbiedt. Nu de Commissie niet de mogelijkheid heeft het betreffende gesprek af te luisteren, komt zij tot het oordeel dat niet is vast komen te staan dat de ex-partner van Consument door de Bank intimiderend is toegesproken.

Informatie over BKR-registratie

- 4.10 Consument stelt dat hij op 15 september 2015 verkeerd is ingelicht over de gevolgen van een BKR-registratie. Weliswaar heeft de Bank vermeld dat een BKR-registratie hersteld kan worden, maar Consument wist niet wat een dergelijke melding precies inhield. Zou hij dit wel hebben geweten, dan had hij getracht een dergelijke registratie te voorkomen.
- 4.11 De Commissie ziet in dat er sprake is van een informatieongelijkheid tussen Consument en de Bank. Dat Consument niet volledig op de hoogte was van wat nu precies een 'herstelde' BKR-registratie inhield, is dus begrijpelijk. Echter, indien iets voor Consument onduidelijk is geweest, had het op zijn weg gelegen hier vragen over te stellen aan de Bank. De Commissie volgt Consument daarom niet in dit klachtonderdeel.

Doorlooptijden

- 4.12 De Commissie stelt voorop dat het onderhavige geschil een zeer omvangrijk dossier betreft. Zoals uit het overzicht van feiten blijkt, zijn er veel omstandigheden waar de Bank rekening mee heeft moeten houden bij haar onderzoek naar betaalbaarheid. Dat dit onderzoek lang heeft geduurd is dus niet onbegrijpelijk. De Commissie is echter van oordeel, zoals de Bank ook zelf heeft opgemerkt, dat dit onderzoek sneller had gekund.
- 4.13 De stelling van Consument dat vanwege de lange tijd dat het onderzoek heeft geduurd Consument een BKR-registratie heeft opgelopen, volgt de Commissie niet. De BKR-registratie is uitsluitend het gevolg van de betalingsachterstand van Consument. Dit is de Bank niet toe te rekenen.

Betalbaarheid

- 4.14 Ter discussie staat of de Bank heeft mogen komen tot de conclusie dat Consument zijn lasten kon dragen (de betaalbaarheid) en dus niet in aanmerking kwam voor het kosteloos omzetten van zijn hypothecaire geldlening. Hierover oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.15 Allereerst merkt de Commissie op dat Consument met de Bank een overeenkomst is aangegaan. In die overeenkomst zijn de voorwaarden opgenomen waaronder de Bank aan Consument een hypothecaire geldlening heeft verstrekt. Beide partijen zijn daarom in beginsel gehouden aan de verplichtingen die zijn opgenomen in die overeenkomst. Consument kon door omstandigheden zijn verplichtingen (de maandelijks te betalen hypotheekrente) niet meer voldoen. Zijn verzoek aan de Bank om hiervoor een oplossing te zoeken, was dus een verzoek tot het wijzigen van de overeenkomst. De Bank is daar in beginsel niet toe gehouden. Dat de Bank onder bepaalde voorwaarden wel meewerkt aan een dergelijk verzoek, is een coulance waar zij rechtens niet tot verplicht is.
- 4.16 Tijdens de procedure heeft de Bank inzicht gegeven in de wijze hoe zij betaalbaarheid heeft geconstateerd bij Consument. De Bank is bij zijn beoordeling van het dossier van Consument uitgegaan van referentiebedragen van het Nibud. De overheid gaat bij het opstellen van wetten en regelgeving uit van de berekeningen en referentiebedragen van het Nibud (zie bijvoorbeeld de Regeling Hypothecair Krediet). Dat de Bank bij haar beoordeling ook gebruik heeft gemaakt van referentiebedragen van het Nibud acht de Commissie derhalve niet onredelijk.
- 4.17 Dat het inkomen van de ex-partner is meegenomen in de berekening of er betaalbaarheid geconstateerd kan worden is voorts niet onredelijk. Zowel Consument als zijn ex-partner waren hoofdelijk aansprakelijk. Met Consument is de Commissie het eens dat weliswaar in eerste instantie de indruk werd gewekt dat de Bank bij zijn beoordeling uit leek te gaan van enkel het inkomen van Consument, maar duidelijk is -zo blijkt uit de e-mail van 8 september 2015 en het gesprek van 10 september 2015- dat het geen toezegging betrof. Volgens de Commissie heeft Consument de voorgestelde oplossing van de Bank niet mogen opvatten als een toezegging, omdat de Bank duidelijk heeft gecommuniceerd dat het een denkrichting betrof die nog ter goedkeuring aan een intern comité moest worden voorgelegd.

- 4.18 Tijdens de klachtprocedure heeft de Bank inzicht verschaft in hoe zij berekent of er sprake is van betaalbaarheid bij haar cliënten. De Bank maakt, kort gezegd, een berekening op basis van de inkomsten en uitgaven en als hier een score van 100 of lager uitkomt, dan gaat de Bank over tot kosteloze omzetting van de hypothecaire geldlening. De Bank is in het geval van Consument bij de berekening niet uitgegaan van de daadwerkelijke gezinssituatie van Consument, maar uitgegaan van de gezinssituatie zoals die was op het moment dat de hypothecaire geldlening werd afgesloten. De Bank is vervolgens gekomen tot een score van 107, waardoor Consument niet in aanmerking kwam voor kosteloze omzetting van zijn hypothecaire geldlening.
- 4.19 Consument stelt dat de Bank uit had moeten gaan van de daadwerkelijke gezinssituatie. Hoewel de Commissie deze redenering van Consument begrijpelijk vindt, komt de Bank een grote mate van vrijheid toe bij de bepaling of zij, anders dan is overeengekomen, kosteloos overgaat tot omzetting van de hypothecaire geldlening nu zij hier rechtens niet verplicht tot is. De conclusie is daarom dat de Bank niet gehouden is om kosteloos de hypothecaire geldlening van Consument om te zetten.
- 4.20 Daarbij merkt de Commissie op dat Consument zelf een berekening van de betaalbaarheid heeft gemaakt, gebaseerd op de daadwerkelijke gezinssituatie en daadwerkelijke uitgaven van Consument en zijn ex-partner. Consument is daarbij gekomen op een score van 97. Bij deze berekening is Consument uitgegaan van een inkomen van €2.248,-. Ervan uitgaande dat de daadwerkelijke gezinssituatie en daadwerkelijke uitgaven als uitgangspunt genomen zouden moeten worden, is redelijk dat dan ook het daadwerkelijke inkomen van Consument als uitgangspunt heeft te dienen. Omdat op 27 augustus 2015 tussen partijen is overeengekomen dat een netto inkomen van Consument €2.500,- reëel is, komt de Commissie in dat geval tot een score van 102. Dit betekent dat zelfs in het geval de Commissie Consument volgt in zijn stelling dat de daadwerkelijke situatie als uitgangspunt genomen zou moeten worden, dit nog steeds tot betaalbaarheid bij Consument zou hebben geleid.
- Schade*
- 4.21 Uit het hiervoor overwogene blijkt dat de Bank sneller het onderzoek naar de betaalbaarheid van Consument had kunnen verrichten. Daarbij is de Commissie van oordeel dat ook de communicatie niet was wat Consument van de Bank mocht verwachten. De vraag waarvoor de Commissie zich nu gesteld ziet, is of dit tot schade heeft geleid bij Consument. Zij oordeelt hierover als volgt.
- 4.22 Gebleken is dat de Bank een berekening hanteert die tot gevolg heeft dat Consument niet in aanmerking komt voor het kosteloos omzetten van zijn hypotheek. De berekening is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Had de doorlooptijd dus sneller geweest en de communicatie duidelijker, dan nog zou de Bank hebben geconcludeerd dat er betaalbaarheid bij Consument aanwezig is.
- 4.23 Het is de Commissie daarom ook niet gebleken dat de gebrekkige communicatie en de lange doorlooptijden hebben geleid tot schade bij Consument.

4.24 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht van Consument, voor zover deze ziet op de gebrekkige communicatie en lange doorlooptijden, wordt toegewezen, maar dat de vordering tot betaling van schade 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.

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.