

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-759 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft Consument in 2007 een hypothecaire geldlening verstrekt, waaraan een spaarverzekering is gekoppeld. De opgebouwde waarde van de spaarverzekering zou worden aangewend ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening. Begin 2015 is een betalingsachterstand ontstaan op de maandelijkse hypothecaire lasten. Consument heeft de Bank verzocht om een bedrag van € 15.000,00 uit de opgebouwde waarde van de spaarverzekering aan te wenden ter gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening, teneinde daarmee zijn lasten te verlagen. De Bank heeft gesteld dat een adviesgesprek dient plaats te vinden alvorens een beslissing op dit verzoek kan worden genomen. Consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft de maandtermijnen overgeboekt die hij -naar eigen berekening- verschuldigd zou zijn indien de opgebouwde waarde van de spaarverzekering aangewend zou zijn ter gedeeltelijke aflossing. De Commissie oordeelt dat de Bank terecht heeft gesteld dat een adviesgesprek dient plaats te vinden, nu de beslissing om over te gaan tot afkoop van de spaarverzekering bij de Bank is gelegen en de Bank gerechtigd is om hieraan voorwaarden te verbinden. De Bank kan een dergelijke beslissing slechts nemen indien zij de financiële en persoonlijke situatie van Consument heeft geïnventariseerd. Daarnaast heeft Consument gesteld dat de Bank de vordering op hem ten onrechte heeft overgedragen aan een incassobureau. Nu sprake is van betalingsachterstanden, is de Bank gerechtigd de vordering aan een incassobureau over te dragen indien de situatie niet verbetert. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst zijn vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 De Bank heeft op 19 december 2007 een hypothecaire geldlening ter grootte van € 123.500,00 tegen een rente van 5,65% per jaar met een rentevastperiode van 12 jaar aan Consument verstrekt ten behoeve van de financiering van een woning te [woonplaats] (hierna: de Woning). In de hypotheekakte is, voor zover relevant, bepaald:

“De geldlening of het restant daarvan met rente is terstond opeisbaar, zonder dat enige ingebrekestelling nodig zal zijn:

- a. ingeval van nalatigheid in de terugbetaling of rentebetaling op de hiervoor bepaalde tijd en wijze en bij niet-nakoming of overtreding van één of meer van de in deze Akte toepasselijk verklaarde bepalingen;*
- b. bij inbeslagname, eigendomsoverdracht, gehele of gedeeltelijke onbewoonbaarverklaring, aanwijzing ter onteigening, bij slopen of instorting van het Verbodene;*
- c. (...)*”

- 2.2 Op de hypothecaire geldlening zijn de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken (hierna: de Voorwaarden) van toepassing verklaard. In artikel 6 van de Voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“6.1 Verplichte automatische afschrijving

De betaling van het maandelijks bedrag wordt automatisch geïncasseerd. U dient de Bank daartoe volmacht te verlenen. Deze volmacht is opgenomen in de acceptatieverklaring in de offerte. Het is niet toegestaan de volmacht in te trekken zolang u betalingsverplichtingen tegenover de Bank heeft. (...)

6.3 Te late betaling

De overeengekomen maandelijks betalingen behoren uiterlijk op de laatste dag van de maand waarin zij zijn verschuldigd, door ons te zijn ontvangen. Voor te laat ontvangen betalingen wordt een vergoeding in rekening gebracht bovenop de alsdan geldende rente over het niet betaalde bedrag ter hoogte van 1% per maand, waarbij een gedeelte van de maand als een volle maand wordt gerekend. (...)”

- 2.3 Aan de hypothecaire geldlening van Consument is een ABN AMRO SpaarGroei Verzekering gekoppeld (hierna: de Spaarverzekering), welke in pand is gegeven aan de Bank en ten behoeve waarvan de Bank als eerste begunstigde is aangewezen. De Spaarverzekering dient te worden aangewend ter algehele of gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening.
- 2.4 Op de Woning is een tweede recht van hypotheek gevestigd door [bank]
- 2.5 Begin januari 2015 is een betalingsachterstand ontstaan ten aanzien van de maandelijks hypothecaire lasten.
- 2.6 Op 19 juli 2015 heeft Consument de Bank schriftelijk verzocht om een bedrag van € 15.000,00 uit de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering aan te wenden ten behoeve van de (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening. De Bank heeft Consument bericht dat een adviesgesprek dient plaats te vinden alvorens kan worden beoordeeld of de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering kan worden aangewend ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening. Consument kan zich met deze werkwijze niet verenigen, mede omdat hieraan kosten zijn verbonden.
- 2.7 In oktober 2015 heeft de Bank de vordering op Consument overgedragen aan een incassobureau. De hoogte van de betalingsachterstand was op dat moment € 1.801,17. De kosten voor het incassobureau zijn bij Consument in rekening gebracht.

- 2.8 Op 15 maart 2016 heeft het incassobureau de vordering opeisbaar gesteld. Nadien heeft [bank], in haar hoedanigheid als tweede hypotheekhouder, beslag gelegd op de Woning. [Bank] heeft op 8 september 2016 aangedrongen op openbare verkoop van de Woning. De vordering van de Bank op Consument was op dat moment € 2.653,02. De Woning is tot op heden niet verkocht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 326,70 bestaande uit de kosten die zijn gemaakt ten behoeve van het incassobureau en te veel betaalde maandlasten met betrekking tot de hypothecaire geldlening, door Consument gesteld op ongeveer € 100,00 per maand ingaande per januari 2016. Daarnaast vordert Consument dat zijn dossier weer wordt overgedragen van het incassobureau aan de Bank en dat de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering kosteloos kan worden aangewend om de hypothecaire geldlening (gedeeltelijk) af te lossen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

Spaarverzekering

- Consument heeft de Bank in juli 2015 verzocht om de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering aan te wenden ten behoeve van de (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening. Een lagere hoofdsom van de hypothecaire geldlening zou immers leiden tot lagere maandlasten, waardoor Consument zijn schulden (bij de Bank en derden) sneller had kunnen aflossen. De Bank heeft echter gesteld dat dit verzoek pas kan worden beoordeeld, indien een adviesgesprek plaatsvindt. Hieraan zijn kosten verbonden, die Consument niet bereid is te voldoen. Doordat de Bank heeft geweigerd de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering aan te wenden ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening, betaalt Consument sinds zijn verzoek in juli 2015 dus structureel teveel rente (door hem begroot op ongeveer € 100,00 per maand). De automatische incasso's zijn stopgezet en Consument heeft handmatig het maandbedrag -dat hij naar zijn mening verschuldigd is- aan de Bank overgeboekt, uitgaande van de situatie waarin de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering wel zou zijn aangewend voor de (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening.

Incasso

- de Bank heeft haar vordering op Consument ten onrechte overgedragen aan een incassobureau. Partijen waren in gesprek over een betalingsregeling, echter is het niet tot overeenstemming over de inhoud gekomen. De achterstand bedroeg op dat moment € 1.408,04 en Consument had al een eerste betaling van € 208,04 verricht teneinde de achterstand in te lopen. De overige € 1.200,00 zou hij voldoen uit een pensioen. Dit laatste bedrag heeft hij uiteindelijk op 23 november 2015 aan de Bank overgeboekt. Aangezien Consument al bezig was om de betalingsachterstand in te lopen, was overdracht naar een incassobureau niet nodig.

De huidige achterstand is te verklaren doordat Consument aangepaste maandbedragen aan de Bank overboekt (zie hiervoor het voorgaande argument van Consument);

- de Bank reageert niet of onvolledig op (digitale) correspondentie van Consument. Afspraken bij de Bank worden niet nagekomen en Consument voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd. Consument heeft de Bank bovendien schriftelijk termijnen gesteld en de Bank is deze termijnen niet nagekomen;
- het incassobureau verstuurt brieven zonder specificatie van de kosten. De brieven zijn vaag en misleidend.

Verweer van de Bank

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

Spaarverzekering

- de afkoop van de spaarverzekering kan niet zonder meer geschieden, vanwege de (fiscale) consequenties voor Consument. Er dient inzichtelijk te worden gemaakt wat zijn financiële en persoonlijke situatie is en wat de huidige marktwaarde van de Woning is. Bovendien moet in kaart worden gebracht wat dient te gebeuren met het deel van de hypothecaire geldlening dat na de gedeeltelijke aflossing zal resteren. Er zal daarom een adviesgesprek moeten plaatsvinden. Hieraan zijn kosten verbonden, die de Bank niet bereid is kwijt te schelden.

Incasso

- begin januari 2015 is een betalingsachterstand ten aanzien van de maandelijkse hypothecaire lasten ontstaan. De Bank heeft Consument meerdere brieven en aanmaningen met betrekking tot de betalingsachterstand verstuurd. In deze brieven is onder meer gesteld dat Consument contact kan opnemen met de Bank om een regeling te treffen met betrekking tot de betalingsachterstand. Consument heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. De achterstand is bovendien opgelopen, ondanks de twee betalingen van Consument ter hoogte van € 208,04 respectievelijk € 1.200,00. Op grond van de overeenkomst van hypothecaire geldlening en de toepasselijke Voorwaarden, heeft de Bank de vordering opeisbaar gesteld. De vordering is derhalve terecht uit handen gegeven aan het incassobureau en de daarvoor gemaakte kosten zijn daarom ook terecht en correct bij Consument in rekening gebracht. Het incassobureau is bovendien bevoegd om namens de Bank een betalingsregeling met Consument te treffen.

4. Beoordeling

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en hiermee samenhangend of de Bank de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden, het dossier van Consument terug in beheer dient te nemen van het incassobureau en de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering kosteloos dient aan te wenden ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening van Consument. De Commissie oordeelt dat deze vragen ontkennend dienen te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Spaarverzekering

- 4.2 Zoals de Commissie het geschil begrijpt, is tussen partijen onenigheid ontstaan met betrekking tot het aanwenden van de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening. Consument heeft gesteld dat de Bank aan zijn verzoek dient te voldoen en dat hij -indien de verwerking van dit verzoek is bewerkstelligd- ten gevolge hiervan lagere maandlasten aan de Bank verschuldigd zal zijn. Consument heeft de automatische incasso's gestorneerd sinds het door hem ingediende verzoek en heeft handmatig de bedragen overgeboekt die hij verschuldigd meent te zijn aan de Bank. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat aan een dergelijk verzoek niet zonder voorafgaand adviesgesprek kan worden voldaan, omdat eerst geïnventariseerd dient te worden of de financiële en persoonlijke situatie van Consument is gewijzigd en hoe de resterende som van de hypothecaire geldlening zal worden vormgegeven.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de waarde van de Spaarverzekering is verpand aan de Bank. Door ondertekening van de hypotheekakte heeft Consument een volmacht aan de Bank verstrekt om over te gaan tot afkoop van de Spaarverzekering ofwel deze geheel of gedeeltelijk premievrij te maken. De beslissing om over te gaan tot afkoop van de Spaarverzekering is dus bij de Bank gelegen en de Bank is gerechtigd om voorwaarden te verbinden aan de afkoop. In het kader van de zorgplicht en op grond van de geldende wet- en regelgeving rust op de Bank tevens de verplichting om te handelen in het belang van haar cliënten. Alhoewel de Commissie begrijpt dat Consument in de veronderstelling is dat aanwending van de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering voor hem de meest gunstige oplossing is, moet de Bank hier een eigen oordeel over vormen. De Bank kan dit oordeel slechts vormen indien het klantprofiel in kaart is gebracht, waarbij rekening dient te worden gehouden met de financiële en persoonlijke situatie van Consument. De Commissie volgt het standpunt van de Bank, dat een nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand dient te komen voor het gedeelte van de hypothecaire geldlening dat niet wordt afgelost met de waarde van de Spaarverzekering. Het is bovendien niet ongebruikelijk dat in een dergelijk geval een adviesgesprek dient plaats te vinden. De Bank is gerechtigd om voor een adviesgesprek kosten in rekening te brengen.
- 4.4 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie ten aanzien van dit klachtonderdeel dat de Bank zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat een adviesgesprek dient plaats te vinden. De Bank kan niet worden verplicht om eventuele kosten die hieraan zijn verbonden kwijt te schelden, noch om met terugwerkende kracht tot 1 januari 2016 de nieuwe (door Consument zelf berekende) maandtermijn te hanteren. Tot het moment dat een nieuwe overeenkomst is gesloten tussen Consument en de Bank, is Consument de maandlasten zoals overeengekomen in 2007 aan de Bank verschuldigd.

Incasso

- 4.5 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen. Uit hoofde van de overeenkomst van hypothecaire geldlening vloeit voor Consument (onder meer) de verplichting voort dat hij over het bedrag ter hoogte van de hypothecaire geldlening rente dient te betalen aan de Bank. In de hypotheekakte is bepaald dat de Bank de hypothecaire geldlening geheel kan opeisen indien Consument deze verplichting niet nakomt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument een betalingsachterstand heeft.

- 4.6 De overwegingen 4.2 tot en met 4.4 leiden tevens tot de conclusie dat de Bank gerechtigd was een adviesgesprek als voorwaarde te stellen alvorens te beslissen op het verzoek van Consument tot afkoop van de opgebouwde waarde van de Spaarverzekering. Totdat dit gesprek heeft plaatsgevonden en de Bank een gedegen beslissing kan nemen, is Consument de oude overeengekomen maandtermijnen aan de Bank verschuldigd. Door ondertekening van de hypotheekakte heeft Consument de Voorwaarden van toepassing verklaard. Uit de Voorwaarden blijkt dat Consument een volmacht voor een automatische incasso heeft afgegeven en deze niet mag intrekken zolang hij een betalingsverplichting jegens de Bank heeft. Nu Consument herhaaldelijk geïncasseerde bedragen heeft doen storeren en meermaals een lager bedrag heeft overgeboekt dan uit hoofde van de overeenkomst van hypothecaire geldlening is overeengekomen, is een betalingsachterstand ontstaan ten aanzien waarvan de Bank gerechtigd is om het innen van de verschuldigde bedragen over te dragen aan een incassobureau. Op grond van de hypotheekakte is de Bank tevens gerechtigd om de gehele hypothecaire geldlening op te eisen, indien Consument nalatig is in de betaling van de maandelijkse rentetermijnen of als sprake is van beslaglegging. In dit geval is zowel sprake van een betalingsachterstand als beslag door een derde. De Bank is gerechtigd het uitvoeren van incassomaatregelen op te dragen aan een incassobureau, met behoud van de aansprakelijkheid van de Bank voor de handelingen van het aldus ingeschakelde incassobureau.
- 4.7 Nu voldoende is komen vast te staan dat de overdracht van de vordering van de Bank op Consument terecht is overgedragen aan een incassobureau, oordeelt de Commissie dat incassokosten voor rekening en risico van Consument dienen te komen. De Bank kan dan ook niet worden verplicht de bij Consument in rekening gebrachte kosten te vergoeden of het dossier van Consument weer onder zich te nemen.

Dienstverlening van de Bank

- 4.8 Consument heeft zich schriftelijk en ter zitting beklagd over de handelwijze en de klantvriendelijkheid van de Bank. De Bank heeft erkend dat zij niet altijd adequaat op de correspondentie van Consument heeft gereageerd, heeft begrip getoond voor zijn situatie en heeft hiervoor haar excuses aangeboden. Alhoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consument erg lastig is om gedurende kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn en dat het voor hem frustrerend is dat de Bank schriftelijk niet binnen de door hem gestelde termijnen reageert op zijn verzoeken, kan niet worden geconcludeerd dat Consument ten gevolge hiervan schade heeft geleden. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank in de toekomst zoveel mogelijk rekening zal houden met de uitdrukkelijke wens van Consument om schriftelijk te corresponderen en hem niet tijdens kantooruren telefonisch te benaderen.
- 4.9 De voorgaande overwegingen leiden tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden 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.