Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-991
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 april 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 December 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten is ongegrond; de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de nadien ingestuurde brief van 19 april 2018 en aanvullende stukken;
- 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 26 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 4 april 2005 hebben Consument en haar inmiddels ex-man (verder: de man) met de Bank een krediet op hun betaalrekening met een kredietlimiet van € 7.500,- tegen een variabele rente afgesloten.

2.2 Op 15 januari 2007 is die kredietlimiet verhoogd naar € 25.000,-.

2.3 In het op deze verhoging betrekking hebbende document 'Klantprofiel Lenen' is op de vraag of er bereidheid is de overwaarde van de in eigendom toebehorende woning aan te wenden als onderpand voor de lening, door Consument ontkennend geantwoord.

2.4 De kredietovereenkomst, het Klantprofiel Lenen en het Aanvraagformulier voor de ophoging van het krediet op de betaalrekening in 2007 zijn door Consument en de man voor akkoord ondertekend.

2.5 In 2009 is door Consument en de man onder hoofdelijke aansprakelijkheid een flexibel krediet met de Bank afgesloten voor een maximum van € 42.500,- met als voorwaarde betaling van een maandbedrag van € 637,50 aan (variabele) rente en aflossing. Door middel van dit krediet is (onder meer) het hiervoor onder 2.2 genoemde krediet op de betaalrekening ingelost.

2.6 In het ten behoeve van deze kredietaanvraag ingevulde document "Klantprofiel Lenen" is de onder nummer 6 gestelde vraag "*Heeft u een eigen woning en wilt u de eventuele overwaarde gebruiken voor uw lening?",* met '*nee'* beantwoord.

2.7 In Bijlage I van het Flexibel Krediet (Productvoorwaarden ABN AMRO Flexibel Krediet) is onder artikel 9 bepaald:

"*De Bank zal de Kredietnemer regelmatig opgave doen van de stand van het ABN AMRO Flexibel Krediet, welke opgave de in rekening gebrachte rente, het bedrag van de eerstvolgende betaling, alsmede het voor opname beschikbare bedrag zal vermelden".*

En in artikel 10: : *"Alle in de Kredietovereenkomst genoemde schriftelijke mededelingen door de Bank aan Kredietnemer zullen gericht zijn aan het onder 1A in de Kredietovereenkomst vermelde correspondentieadres. Kredietnemer is verplicht iedere adreswijziging terstond aan de Bank door te geven. Als correspondentieadres geldt het onder 1A in de Kredietovereenkomst genoemde adres, tot dat de Bank van Kredietnemer een schriftelijke instructie heeft ontvangen waarbij een ander correspondentieadres wordt aangewezen."* Het onder '*1A'* (naam van Consument) vermelde adres betreft de voormalige echtelijke woning.

2.8 In 2012 zijn Consument en de man gescheiden en is onderling afgesproken dat de man de verplichtingen uit het krediet op zich zal nemen.

2.9 Vanaf 2012 ontstaan achterstanden in de betalingen van de maandtermijnen van het krediet, waarop de Bank de incasso heeft overgedragen aan een incassobedrijf en de achterstand bij het BKR heeft laten registreren.

2.10 De Bank heeft het door de man in 2013 met de hulp van een bij de NVVK aangesloten schuldhulpverlener gedane betalingsvoorstel tegen finale kwijting geaccepteerd.

2.11 Met Consument worden diverse betalingsregelingen getroffen. In 2013 is een betalingsregeling getroffen van € 25,- per maand en is een rentestop ingevoerd: de Bank brengt vanaf september 2013 geen rente meer in rekening.

2.12 In de hierop volgende jaren worden de door of namens Consument ingediende betalingsvoorstellen tegen verlening van finale kwijting niet door het incassobedrijf geaccepteerd omdat:

- er niet is voldaan aan de voorwaarde het voorstel te laten verzorgen door een bij de NVVK-instelling aangesloten schuldhulpverlener;
- de aan de hand van de inkomsten en uitgaven vastgestelde aflossingscapaciteit een hogere aflossing toelaat;
- het betalingsvoorstel niet in verhouding tot de openstaande schuld staat.

2.13 Uit het "Financieel overzicht cliënt" ter zake het krediet volgt dat op 27 maart 2018 het openstaande saldo € 41.320,51 bedraagt. Op dit overzicht is het woonadres van Consument vermeld.

2.14 In het overzicht van het relatielogboek van het incassobedrijf is over Consument te lezen dat op 5 november 2018 aan de bij een NVVK aangesloten schuldhulpverlener is verteld dat de invordering twee maanden wordt gestaakt om per 7 januari 2019 de stand van zaken te vernemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van de BKR-registratie en betaling door de Bank van de kredietsom ad € 42.500,-. Gaandeweg de procedure is het door Consument van de Bank gevorderde bedrag gewijzigd naar € 999.999,95 waaronder tevens is begrepen vergoeding van schade aan haar goede naam vanwege de BKR-registratie, de misgelopen verkoopopbrengst van de woning, de gezondheidsschade en/of immateriële schade van Consument, de man en hun zoon, de salariskosten voor de werkgeefster van Consument, de mogelijke kosten voor een WAO-traject, de kosten van de onderhavige procedure waaronder administratiekosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten en daarom schadeplichtig. De klacht van Consument bestaat uit de navolgende onderdelen:

Krediet

i: de Bank heeft een verkeerd product aangeboden door het krediet niet als onderdeel van de hypothecaire lening te verstrekken, hetgeen veel goedkoper zou zijn geweest; de nu in rekening gebrachte rente is te hoog;
ii: de Bank heeft zonder toestemming van Consument en de man tot twee keer toe het krediet verhoogd;
iii: de Bank laat na inzicht in het verloop van het krediet te geven; daarnaast is door Consument een overzicht van de door haar gedane betalingen opgesteld waaruit volgt dat zij meer dan € 33.000,- op het krediet heeft betaald;
iv: Consument komt vanwege de BKR-registratie niet in aanmerking voor een hypothecaire financiering, reden waarom de BKR-registratie dient te worden verwijderd.

Incassobedrijf

i: de verplichting om de dure NVVK in te schakelen is niet terecht omdat Consument de betalingsregelingen correct is nagekomen en haar betalings-voorstellen tegen verlening van finale kwijting onder andere via de schuld-hulpverlening van het Rijk zijn gedaan;
ii: in minder dan 5 jaar tijd zijn de persoonlijke gegevens van Consument en de invordering van het krediet aan 4 opeenvolgende incassobedrijven overgedragen; Consument wil dit niet en wil in direct gesprek met de Bank blijven;
iii: Consument is van mening dat zij door het incassobureau wordt gegijzeld doordat het bureau geen enkel voorstel voor een minnelijke regeling wil accepteren.

Hypotheek

i: de Bank heeft destijds bij het verstrekken van de hypotheek een onjuist advies gegeven en een verkeerd product verstrekt, met de verkoop van het huis en de huidige financiële problemen als gevolg;
ii: een medewerker van de Bank heeft zonder toestemming van Consument afspraken met een makelaar gemaakt waardoor het huis voor een te lage prijs is verkocht en het krediet niet kon worden afgelost.

Bejegening

i: Consument beklaagt zich over de "klantvriendelijkheid" van de Bank jegens haar; zo wil geen enkele medewerker met haar een gesprek aangaan om mogelijke oplossingen te onderzoeken en is haar in augustus 2017 ingediende klacht door de Bank niet beantwoord;

ii: Consument stelt dat er sprake is van discriminatie en niet integer handelen doordat de Bank het betalingsvoorstel tegen finale kwijting van de man (autochtoon) wél en dergelijke voorstellen van Consument (allochtoon) niet heeft geaccepteerd;

ii: Consument is door de handelwijze van de Bank al geruime tijd ziek, niet in staat te werken en dreigt haar baan te verliezen; een handelwijze waardoor ook de gezondheid en welzijn van de man en zoon zijn aangetast. Consument is van mening dat de hieruit voortvloeiende schade door de Bank moet worden vergoed.

Verweer 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 Voorafgaande aan de beoordeling van de klacht merkt de Commissie op dat zij aan de hand van hetgeen door Consument naar voren is gebracht heeft waargenomen dat de gehele gang van zaken rond de financiële problemen waarvoor Consument zich gesteld ziet, tot spanningen heeft geleid. Alhoewel de Commissie hiervoor begrip kan opbrengen, kan dit niet tot honorering van de vordering voor Consument leiden. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen hetgeen hierna zal worden toegelicht.

Krediet

4.2 Ad i: Voor de stelling van Consument dat de Bank een verkeerd product heeft verstrekt door in plaats van een hypothecair krediet een consumptief krediet aan haar te verstrekken, biedt het dossier geen steun. Voorop staat dat uit de kredietaanvragen in 2007 en in 2009 is af te leiden dat Consument niet wilde dat het aangevraagde krediet als onderdeel van de hypothecaire lening zou worden verstrekt, zie hetgeen hiervoor onder 2.3 en 2.6 is vermeld. Verder is van belang dat Consument haar stelling meer dan eens heeft herhaald zonder deze, na de gemotiveerde betwisting daarvan door de Bank, van een verifieerbare onderbouwing te voorzien.

Het enkele feit dat de rentevergoeding voor een hypothecair krediet lager is dan voor een consumptief krediet, kan derhalve niet tot de conclusie leiden dat de in rekening gebrachte variabele rente, zoals door Consument is aangevoerd, te hoog zou zijn.

4.3 Ad ii: De stelling van Consument dat de kredieten tot twee keer toe zonder toestemming van haar en/of de man zijn verhoogd, is eveneens niet op het dossier te baseren. Uit hetgeen hiervoor onder 2.2 tot en met 2.6 is vermeld valt immers af te leiden dat de verhoging op de betaalrekening in 2007 en de aanvraag voor het flexibel krediet in 2009 door Consument en de man zijn aangevraagd en de overeenkomsten door hen beiden voor akkoord zijn ondertekend.

4.4 Ad iii: De Bank heeft ter zitting bevestigd vanwege de overdracht van de invordering aan het incassobedrijf geen kredietoverzichten meer te versturen. Het incassobedrijf is, aldus de Bank, van de actuele stand van zaken op de hoogte en kan Consument desgewenst informeren. Een manier van handelen die ook uit het dossier is af te leiden. In het 'Overzicht relatielogboek' van het incassobedrijf is een e-mail van Consument van 29 mei 2018 opgenomen waarin zij bevestigt een brief voorzien van een financieel overzicht te hebben ontvangen. De Bank heeft niettemin ter zitting toegezegd de overzichten aan Consument toe te zullen sturen. Alhoewel op deze grond de vordering van Consument niet kan worden toegewezen, merkt de Commissie op dat de Bank zich op grond van het contract (zie hiervoor onder 2.7) tot het toesturen van dergelijke informatie-overzichten heeft verplicht. Gelet op het hiervoor weergegeven voornemen van de Bank behoeft niet meer op dit klachtonderdeel te worden beslist.

4.5 Ad iii: De stelling van Consument dat zij al meer dan € 33.000,- op het krediet heeft betaald is door de Bank gemotiveerd weersproken onder overlegging van het overzicht zoals hiervoor onder 2.13 is vermeld. Dit financieel overzicht van de Bank wijkt af van het door Consument opgestelde overzicht. Consument heeft ter onderbouwing van haar standpunt ter zitting enkele rekeningafschriften getoond. De Commissie heeft na bestudering daarvan vastgesteld dat daarop weliswaar overboekingen naar het krediet zijn vermeld maar ook storneringen van het krediet naar de betreffende rekening. Gelet hierop is niet door Consument aangetoond dat door haar reeds meer dan € 33.000,- is betaald.

4.6 Ad iv: De Commissie volgt de Bank in haar besluit de BKR-registratie ongewijzigd in stand te laten nu de door Consument aangevoerde feiten en omstandigheden een verwijdering daarvan niet rechtvaardigen. De Bank is gehouden om bij achterstanden van betaling van rente en of aflossing zoals in het onderhavige geval, dit te doen registreren door BKR.

Ten overvloede wordt van belang geacht dat Consument de beschikking heeft over huisvesting en door haar niet is aangetoond dat zij financieringsaanvragen heeft ingediend die vervolgens vanwege de BKR-registratie zijn afgewezen. Gelet op het bovenstaande dient de niet nader onderbouwde vordering van Consument dat haar eer en goede naam vanwege deze registratie is aangetast, te worden afgewezen.

Incassobedrijf

4.7 Ad i: Nu inmiddels vaststaat dat Consument zich tot een aan de NVVK gelieerde hulpverlener heeft gewend en niet is gebleken dat aan een dergelijk traject kosten zijn verbonden, acht de Commissie beoordeling van dit klachtonderdeel achterhaald.

4.8 Ad ii: Wat het klachtonderdeel over de opeenvolgende incassobedrijven betreft wordt overwogen dat het aan de Bank is om haar invorderingsbeleid, zoals overdracht van de invordering van het krediet aan een incassobureau, vorm te geven. Gesteld noch gebleken is dat de overdracht van de gegevens van Consument tot schade of privacy-schending heeft geleid.

4.9 Ad iii: De Bank heeft de redenen dat er tot op heden met Consument geen minnelijke regeling tot stand is gekomen, toegelicht. Zie voor deze redenen hetgeen hiervoor onder 2.12 is vermeld. Het is de Commissie daarbij niet gebleken dat de Bank van de haar in dit kader toekomende bevoegdheid misbruik zou hebben gemaakt. Van belang hierbij is onder meer dat Consument niet dan wel onvoldoende heeft weersproken dat haar aflossingscapaciteit een hogere maandelijkse aflossing toelaat en/of dat vanwege die aflossingscapaciteit de hoogte van het eenmalige tegen finale kwijting aangeboden bedrag in geen verhouding tot de hoogte van de schuld staat. Verder wordt vastgesteld dat de invordering door de Bank is gestaakt omdat Consument zich tot een aan de NVVK gelieerde hulpverlener heeft gewend en de mogelijkheid een regeling te treffen na afloop van de zogenoemde ‘stabilisatiefase’ kan worden onderzocht.

Hypotheek

4.10 Ad i en ii: De Bank heeft de stellingen van Consument met betrekking tot het verstrekken van de hypothecaire financiering en het maken van afspraken met de makelaar gemotiveerd weersproken. Consument heeft vervolgens haar stelling herhaald maar niet nader onderbouwd. Gelet hierop kan de op dit klachtonderdeel gebaseerde vordering niet worden toegewezen.

Bejegening

4.11 Ad i: Als hiervoor onder 4.8 reeds is overwogen, is het aan de Bank om te bepalen op welke wijze zij haar invorderingsbeleid wenst vorm te geven en staat het haar vrij dit bij een incassobedrijf neer te leggen.

Het is de Commissie hierbij niet gebleken dat de Bank van de haar toekomende beleidsvrijheid misbruik heeft gemaakt. Of de in 2017 door Consument bij de Bank neergelegde klacht onbesproken is gebleven, is op basis van het dossier niet goed vast te stellen. Hoe dit ook zij, de Commissie stelt vast dat naar aanleiding van de door Consument in 2018 ingediende klacht de interne klachtprocedure is gestart, hetgeen tot de onderhavige procedure heeft geleid.

4.12 Ad ii: De Bank heeft de stelling van Consument over discriminerend en/of niet integer optreden gemotiveerd weersproken. Consument heeft hierop haar stelling herhaald zonder op de weerlegging daarvan door de Bank in te gaan. Het is dan ook om die reden dat de op dit klachtonderdeel gebaseerde vordering niet kan worden toegewezen.

4.13 Ad iii: De Commissie heeft waargenomen dat de financiële problemen waarvoor Consument zich gesteld ziet tot spanningen en onrust bij haar hebben geleid, zoals hiervoor onder 4.1 reeds overwogen. Tot een toewijzing van de vordering kan dit evenwel niet leiden. Op grond van hetgeen hiervoor ter zake de verschillende klacht-onderdelen is overwogen is namelijk niet komen vast te staan dat de Bank in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten, op grond waarvan de Bank niet tot vergoeding van schade kan worden verplicht. Bovendien zijn de man en/of de zoon geen procespartij in deze klachtprocedure en is overigens ook niet gebleken dat Consument bevoegd is hen in deze procedure te vertegenwoordigen.

Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen dient de vordering van Consument in al haar onderdelen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.