Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0650

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 april 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft voor de aankoop van zijn huidige woning in 2019 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. De consument heeft moeite met het nakomen van zijn betalingsverplichtingen en hij heeft de bank verzocht om een betalingsregeling te treffen of de hypotheekvorm te wijzigen door het aflosgedeelte te verkleinen. De bank is bereid dit te onderzoeken maar wil daarvoor onder andere inzage in de inkomsten en uitgaven van de consument aan de hand van drie volledige bankafschriften zodat zij een inschatting kan maken van zijn financiële situatie. De consument wil dit niet omdat de gegevens op die bankafschriften privacygevoelig zijn en hij vordert schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden door te verlangen dat de consument drie volledige bankafschriften zou verstrekken voor de beoordeling van de door de consument gevraagde betalingsregeling respectievelijk wijziging van de hypotheekvorm. Ook de andere klachten over de communicatie en de roodstand zijn ongegrond. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

- het klachtformulier van de consument;
- de aanvullende stukken van de consument van 29 april 2021;
- de aanvullende stukken van de consument van 21 en 23 mei 2021;
- de aanvullende stukken van de consument van 11 en 28 juni 2021;
- de aanvullende stukken van de consument van de consument van 1, 19 en 26 juli 2021;
- de aanvullende stukken van de consument van 2, 17 en 26 augustus 2021;
- de aanvullende stukken van de consument van 2 en 5 september 2021;
- het verweerschrift van de bank;

- de repliek van de consument;
- de dupliek van de bank;
- de pleitnotitie die de consument tijdens de hoorzitting heeft overhandigd;
- de aanvullende stukken van de consument van 6 januari 2022;
- de aanvullende reactie van de bank van 14 januari 2022;
- de aanvullende reactie van de consument van 1 februari 2022;
- de verklaring van de consument waarin hij kiest voor niet-bindend advies;
- de reactie van de bank van 16 maart 2022;
- de reactie van de consument van 20 en 23 maart 2022.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 januari 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank zijn [naam 1] en [naam 2] aanwezig.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 25 juni 2019 heeft de consument bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) zonder roodstandfaciliteit geopend.

2.2 Op 11 juli 2019 heeft de consument met de bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: ook wel de hypotheek of de lening) gesloten ter financiering van zijn woning. De lening bedraagt in totaal € 325.900,-. De hypotheek zal in 30 jaar lineair worden afgelost. De consument is een hypotheektermijn verschuldigd van € 1.371,- per maand, die via automatische incasso van de betaalrekening van de consument bij de bank wordt afgeschreven. De consument gebruikt de betaalrekening alleen voor de betaling van de hypotheektermijnen. Voor de deelname aan het betalingsverkeer en voor sparen heeft hij rekeningen bij een andere bank.

2.3 Het gehele bedrag van de hypotheek is ondergebracht in een bouwdepot. Op de overeenkomst zijn diverse voorwaarden van toepassing. De relevante voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.4 Ten tijde van het afsluiten van de lening had de consument een jaarcontract met uitzicht op verlenging. Tegen de verwachting in is de opdracht na drie maanden beëindigd. De consument heeft in periode daarna verwoede pogingen gedaan om een nieuwe baan te vinden en hij is hierin begin januari 2022 geslaagd. In de tussenliggende periode is de consument rondgekomen van een uitkering. Om de inkomensterugval op te vangen heeft hij zijn pensioenvoorziening aangesproken.

2.5 Vanaf januari 2021 heeft de consument (periodiek) betalingsachterstanden opgelopen in de maandelijkse hypotheekverplichtingen. Bij e-mail van 24 februari 2021 heeft de bank de consument hierover aangeschreven. Op 1 maart 2021 hebben partijen hierover gesproken. In de bevestigingsmail die daarop volgde, heeft de bank de consument laten weten samen te willen zoeken naar een oplossing voor de ontstane betalingsproblemen. De bank wilde van de consument een aantal documenten ontvangen. Dit om inzicht te (kunnen) krijgen in de financiële situatie van de consument en om te kunnen beoordelen of de consument voor een betalingsregeling in aanmerking komt. Het ging onder meer om een inkomsten- en lastenformulier, een Nibud 'persoonlijk budget advies-formulier' en afschriften van alle bank- en spaarrekeningen van de consument van de afgelopen drie maanden. Onderaan de e-mail is de volgende tekst opgenomen:

*"**Wat gebeurt er als u niets doet?***
Wanneer wij het ingevulde inkomsten/lasten formulier en de onderbouwende stukken niet of incompleet van u retour ontvangen, dan kunnen wij niet samen met u tot een oplossing komen. U moet uw openstaande schuld aan ons betalen. Kunt u dit niet betalen? Dan verzoeken wij u met ons in gesprek te gaan over de verkoop van uw woning."

2.6 In de brief van 8 maart 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij een meer dan twee maanden saldotekort op zijn betaalrekening had van € 2.714,58 en dat hij dit voor 22 maart 2021 weer een positief saldo moest hebben. Anders zou de bank zonder aankondiging rechtsmaatregelen nemen en de betaalrekening blokkeren.

2.7 Op 12 maart 2021 heeft de consument per mail een deel van de door de bank gevraagde documenten aangeleverd. Als reactie heeft de bank per mail van 16 maart 2021 de consument bericht dat zij een aantal stukken, waaronder de bankafschriften, niet heeft aangetroffen. Zij heeft de consument gevraagd de ontbrekende stukken alsnog aan te leveren. De consument heeft de bank op 16 maart 2021 geantwoord dat hij in verband met privacy geen bankafschriften van zijn bank- en spaarrekeningen wil verstrekken.

2.8 Op 18 maart 2021 hebben partijen telefonisch met elkaar gesproken. Uit de notitie die de bank, Team Betaalregeling Hypotheek van de afdeling Bijzonder beheer (hierna: Team Betaalregeling), van dat gesprek heeft gemaakt en uit de op het gesprek volgende mail van de consument van die dag blijkt het volgende. Tijdens het gesprek heeft de bank aan de consument uitgelegd waarom zij het van belang vindt dat de consument de bankafschriften aanlevert. De consument is enkel bereid bankafschriften te verstrekken op voorwaarde dat hij de niet relevante transacties onleesbaar maakt. De bank vindt dit niet acceptabel. De medewerker van de bank heeft toen duidelijk gemaakt dat de bank geen regeling zal treffen als de consument geen bankafschriften aanlevert. De consument heeft dit gesprek als onaangenaam ervaren.

2.9 Bij brief van 19 maart 2021 heeft Team Betaalregeling de consument geïnformeerd dat hij nog steeds een betalingsachterstand heeft in de betaling van de maandtermijnen van de hypotheek en dat de bank bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel moet melden als de consument drie maanden of meer te laat is met de betaling van de maandelijkse hypotheektermijnen.

2.10 Op 23 maart 2021 heeft Team Verkoop van de afdeling Bijzonder beheer van de bank (hierna: Team Verkoop), de consument een brief toegezonden. Het onderwerp van de brief is 'lening terugbetalen of onderpand verkopen'. In deze brief heeft de bank de consument weer geïnformeerd over de achterstand in de betaling van de maandelijkse hypotheektermijnen. De betalingsachterstand bedroeg op dat moment € 2.910,04. Het saldotekort op de betaalrekening was toen € 2.714,58. De bank heeft in die brief te kennen gegeven dat zij vanwege de betalingsachterstand op de hypotheek en het saldotekort op de betaalrekening de lening van de consument kan opeisen. De bank heeft de consument ook laten weten hoe hij dit kan voorkomen:

"**Wat kunt u doen?**

Wij hebben u gevraagd om contact op te nemen om samen te kijken naar een oplossing voor het probleem. Dat heeft u niet gedaan.

Er zijn nu nog 2 mogelijkheden.
1. *U gaat uw onderpand verkopen. Wij stellen voorwaarden aan de verkoop van het onderpand. U neemt vóór 6 april 2021 contact met ons op om de voorwaarden te bespreken. Deze zullen wij u schriftelijk bevestigen.*
2. *U betaalt alle schulden die u heeft bij de Rabobank in één keer terug. Dat kan misschien met een lening die u bij een andere bank afsluit. Met deze nieuwe lening betaalt u het hele bedrag aan ons terug. U neemt vóór 6 april 2021 contact met ons op om de voorwaarden te bespreken. Deze zullen wij u schriftelijk bevestigen.*

Wat gebeurt er als u geen contact met ons opneemt of als we niet akkoord gaan met de door u voorgestelde oplossing?
Dan eisen wij de lening op. Dat betekent dat u het hele bedrag van uw lening in één keer, binnen 14 dagen, aan ons moet terugbetalen."

2.11 In zijn mail van 24 maart 2021 heeft de consument de bank gemaild en gevraagd om een antwoord op zijn mail van 18 maart 2021 te mogen ontvangen. De consument heeft in de mail ook zijn verbazing uitgesproken over de gang van zaken. Hij was in de veronderstelling dat hij met de bank in gesprek was over het treffen van een betalingsregeling, maar hij ontving in plaats daarvan de brief van 23 maart 2021 met als onderwerp 'lening terugbetalen of onderpand verkopen'. De consument heeft de bank verzocht om voor 6 april 2021 met een betalingsregeling te komen die redelijk en billijk is. Daarnaast heeft de consument te kennen gegeven dat hij voornemens is een klacht bij de bank en Kifid in te dienen.

2.12 Op 31 maart 2021 hebben de consument en Team Verkoop telefonisch contact gehad. Partijen hebben weer gesproken over de voorwaarden waaronder de bank bereid is een betalingsregeling te onderzoeken. De door de consument voorgedragen suggestie om bankafschriften aan te leveren waarop transacties zijn zwartgemaakt, accepteerde de bank niet.

2.13 In zijn mail van 1 april 2021 heeft de consument geschreven dat hij het gesprek van 31 maart 2021 niet als constructief heeft ervaren. De toon van de medewerker van Team Verkoop vond hij arrogant en beschuldigend. Verder heeft de consument aangegeven dat hij het onacceptabel vindt dat de bank niet heeft gereageerd op zijn e-mailberichten. Dit getuigt van weinig empathie. Ook heeft hij de betalingsachterstand en de roodstand op de betaalrekening inmiddels ingelopen.

2.14 Op 9 april 2021 uur heeft Team Verkoop de consument bevestigd dat hij zijn klachtmail van 1 april 2021 had ontvangen en heeft hij geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de consument om zijn klacht te bespreken maar dit is niet gelukt. Ook heeft hij de consument gevraagd door te geven wanneer hij hem kan bellen. In antwoord daarop heeft de consument die dag aangegeven dat hij een telefonische afspraak met de afdeling verkoop van de bank niet zinvol vindt.

2.15 Op 26 april 2021 heeft de bank de klacht van de consument schriftelijk afgewezen. De bank heeft onder meer geschreven dat zij alleen een volledig bankafschrift accepteert voor de beoordeling van een betalingsregeling. Over de klacht dat de zaak van de consument zonder aankondiging is doorgezet naar Team Verkoop, heeft de bank het volgende geschreven. Op 18 maart 2021 heeft een telefoongesprek tussen partijen plaatsgevonden. De betreffende medewerker van Team Betaalregeling heeft het gesprek niet kunnen afronden omdat de consument een opmerking zou hebben gemaakt die voor de medewerker niet acceptabel was. De medewerker heeft daardoor geen kans gehad de vervolgstappen toe te lichten in het geval een betalingsregeling niet mogelijk bleek te zijn.

2.16 Op 4 mei 2021 heeft de bank de consument twee brieven gezonden. In de eerste brief laat zij de consument weten dat zij de woning door een onafhankelijk taxateur zal laten taxeren en dat de kosten ervan voor rekening van de consument komen. In de tweede brief heeft de bank de consument een laatste kans gegeven om het opeisen van de lening te voorkomen door de gehele achterstand van € 2.908,45 te betalen. Als de consument dit niet doet, zal de lening worden opgeëist.

2.17 Op 6 mei 2021 heeft makelaar 1, die de taxatie voor de bank zou uitvoeren, telefonisch contact opgenomen met de consument. De consument heeft de makelaar op 7 mei 2021 gemaild dat hij, gelet op de klachten die hij bij de bank en Kifid had neergelegd, een taxatie voorbarig vindt. De makelaar heeft daarop per e-mail een datum en tijdstip voor de taxatie voorgesteld.

2.18 Bij brief van 10 mei 2021 heeft de bank de consument laten weten dat de totale achterstand € 2.905,28 bedraagt.

2.19 Bij mail van 12 mei 2021 heeft makelaar 2 contact opgenomen met de consument voor het uitvoeren van een taxatie van de woning van de consument. De consument heeft hierop geantwoord dat er drie klachten tegen de bank lopen. Hij vindt dat er geen gegronde reden is voor de taxatie en dat sprake zou zijn van een betalingsachterstand is onjuist. Op 18 mei 2021 heeft makelaar 2 geantwoord dat hij geen partij is en dat de consument zich tot de bank moet wenden. Makelaar 2 heeft de consument 19 mei 2021 als taxatiedatum voorgesteld. Bij mail van 19 mei om 00:16 uur heeft de consument makelaar 2 gemaild dat hij geen voet op zijn erf mag zetten en dat hij geen foto zonder zijn toestemming mag nemen.

2.20 Op 15 juni 2021 heeft de afdeling Klachtenservice van de bank de klacht van de consument in behandeling genomen.

2.21 Bij brief van 23 juni 2021 heeft de bank de consument gevraagd om binnen 14 dagen de taxatiekosten van € 480,35 aan haar te betalen. Mocht betaling uitblijven dan kan de bank de lening opeisen.

2.22 Bij brief van 14 juli 2012 heeft de consument van de bank een overzicht van de betalingsachterstand ontvangen. De totale achterstand bedraagt € 2.898,94 en de openstaande kosten bedragen € 480,35.

2.23 Bij brief van 10 augustus 2021 heeft de afdeling Klachtenservice van de bank de klachten van de consument afgewezen.

2.24 Bij brief van 1 september 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over een saldotekort op de betaalrekening. Het gaat om een bedrag van € 1.447,74.

2.25 Bij brief van 14 september 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over de betalingsachterstanden en de openstaande kosten. De totale achterstand bedroeg volgens de bank € 2.892,60 en de openstaande kosten € 480,35.

2.26 Bij brief van 30 september 2021 heeft de bank de consument laten weten dat zij de automatische incasso ten laste van de betaalrekening heeft stopgezet omdat de betaalrekening een ongeoorloofde debetstand vertoond. De bank heeft de consument gevraagd de hypotheektermijnen handmatig over te boeken.

2.27 Op 28 april 2021 heeft de consument de klacht aan Kifid voorgelegd. Op 5 januari 2021 heeft de mondelinge behandeling van deze zaak plaatsgevonden. Tijdens de hoorzitting is naar voren gekomen dat de consument met ingang van 17 januari 2022 een nieuwe dienstbetrekking heeft voor bepaalde tijd (ruim twee jaar) en dat hij dus weer inkomen zal ontvangen. De bank heeft tijdens de hoorzitting te kennen gegeven dat zij op grond van deze nieuwe omstandigheid bereid is om te onderzoeken of, en zo ja, onder welke voorwaarden, de hypothecaire geldlening op naam van de consument kan worden aangepast. Er is afgesproken dat de consument een kopie van zijn arbeidsovereenkomst zal overleggen.

2.28 In haar brief van 14 januari 2022 heeft de bank nogmaals aan Kifid bevestigd dat zij bereid is om onderzoek te doen naar de herstructurering van de hypothecaire geldlening. Om dit te kunnen onderzoeken dient de bank de financiële positie van de consument in kaart te brengen. Daarvoor heeft de bank onder meer de bankafschriften van alle betaalrekeningen (dus ook de betaalrekeningen bij andere banken) op naam van de consument van de afgelopen drie maanden nodig. Ook is de bank bereid om bepaalde kosten die gepaard gaan met de wijziging voor haar rekening te nemen. Op 24 januari 2022 heeft de consument aan de secretaris van Kifid bevestigd dat hij vooralsnog niet van plan is om de door de bank verlangde informatie aan te leveren.

2.29 Op 23 februari 2022 heeft Kifid aanvullende vragen gesteld over het voornemen van de bank om de persoonsgegevens van de consument in zowel de interne als externe (verwijzings)registers te registreren. De bank heeft deze vragen bij brief van 16 maart 2022 beantwoord. Bij brief van 20 april 2022 heeft Kifid de consument onder andere laten weten dat de commissie nog niet bevoegd is kennis te nemen van de klacht over de registratie van de persoonsgegevens van de consument. Dit vanwege het feit dat het een voornemen van de bank betreft en de interne klachtenprocedure met betrekking tot dit klachtonderdeel niet is doorlopen. Dit klachtonderdeel zal in deze uitspraak dan ook buiten beschouwing worden gelaten.

2.30 Partijen hebben afgezien van de mogelijkheid om de zaak nog een keer mondeling te behandelen.

De klacht en vordering

2.31 De consument vordert na wijziging van eis een bedrag van € 100.000,-. De consument stelt samengevat dat de bank tekort is geschoten in de dienstverlening jegens hem en dat hij daardoor schade heeft geleden of nog altijd lijdt. De klacht bestaat uit meerdere onderdelen die hieronder zullen worden opgesomd.

a. Ten onrechte weigert de bank een betalingsregeling met de consument te treffen, dan wel de hypotheekvorm te wijzigen omdat hij geen volledige bankafschriften aanlevert.

b. De interne communicatie tussen afdelingen binnen de bank schiet tekort. Zaken worden slecht afgestemd. De consument is daarvan de dupe.

c. De bank heeft zonder de consument daar vooraf over te informeren de zaak van Team Betaalregeling aan Team Verkoop overgedragen en een taxateur ingeschakeld om de woning te taxeren. De kosten daarvan zijn vervolgens doorberekend aan de consument.

d. De bank heeft zonder de consument daar vooraf over te informeren het bouwdepot opgeheven waardoor de informatie van de bouwdepotrekening niet meer kan worden geraadpleegd.

e. Ten onrechte heeft de bank de consument de mogelijkheid afgenomen om kort rood te staan op de betaalrekening.

f. De bank heeft gebrek aan empathie en de menselijke maat ontbreekt.

Het verweer

2.32 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

3.1 De commissie realiseert heel goed zich dat de moeilijke financiële situatie van de consument en de gevolgen daarvan een grote impact op hem hebben gehad en nog hebben. Aan de commissie is echter gevraagd om een juridisch oordeel te geven of de bank wel of niet verwijtbaar heeft gehandeld. Zij zal hieronder overgaan tot die juridische beoordeling. Daarover merkt de commissie op dat partijen over en weer uitvoerig argumenten naar voren hebben gebracht en op elkaars standpunten hebben gereageerd. De commissie zal de beoordeling van het geschil beperken tot de kern van de klachten van de consument. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die partijen naar voren hebben gebracht.

De weigering van de bank om een betalingsregeling aan te gaan en/of de hypotheekvorm te wijzigen

3.2 Vanwege een forse inkomensdaling heeft de consument de bank gevraagd een betalingsregeling te treffen of de vorm van de hypotheek te wijzigen naar een vorm met lagere lasten. De bank is echter pas bereid een betalingsregeling te overwegen als de consument ook drie volledige bankafschriften aanlevert waarop al zijn inkomsten- en lasten zichtbaar zijn. De consument weigert die informatie aan de bank te verstrekken, omdat dit een inbreuk op zijn privacy vormt. De consument ervaart de eis van de bank als 'slikken of stikken'. De commissie is van oordeel dat de bank de bankafschriften van de consument mag vragen. Zij zal haar oordeel hieronder toelichten.

3.3 Bij de beoordeling van deze klacht moet de bestaande overeenkomst van hypothecaire geldlening als uitgangspunt worden genomen. Partijen hebben in de overeenkomst van hypothecaire geldlening afspraken vastgelegd waaraan zij in beginsel gebonden zijn. De consument wil afspraken maken die afwijken van de overeenkomst van hypothecaire geldlening. Daarvoor heeft hij uiteraard de instemming van de bank nodig. En de bank hoeft haar instemming in beginsel niet te geven en zij mag in beginsel voorwaarden stellen. Dit is slechts anders als de bank in de gegeven omstandigheden misbruik van haar bevoegdheid maakt door haar instemming te weigeren of voorwaarden te stellen.

3.4 Van misbruik van bevoegdheid is naar het oordeel van de commissie in dit geval geen sprake. De bank heeft verschillende keren toegelicht waarom zij de afschriften alle bank- en spaarrekeningen van de consument van de afgelopen drie maanden wil ontvangen. De bank wil volledige inzage in de financiële situatie van de consument krijgen. Dat houdt in inzage in de inkomsten, de lasten maar ook in het uitgavepatroon van de consument. Die inzage krijgt de bank als zij die afschriften ontvangt. Alleen dan kan zij beoordelen of een betalingsregeling of aanpassen van de hypotheek een oplossing biedt. De suggestie van de consument om de volgens hem niet relevante transacties onzichtbaar te maken biedt daarom geen uitkomst. Uit het door de consument ingevulde Nibud-formulier heeft de bank bovendien afgeleid dat de consument een negatieve bestedingsruimte van € 2.500,- had. Daarom wil de bank goed zicht op het uitgavenpatroon van de consument hebben voordat zij bereid is een betalingsregeling af te spreken. Zo toegelicht heeft de bank een gerechtvaardigd belang bij de door haar gevraagde bankafschriften. Dat de bank een gerechtvaardigd belang bij de bankafschriften heeft, wordt bevestigd door de reactie van de AFM van 28 april 2021 op de vraag van de consument of de bank van hem afschriften van zijn bank- en spaarrekeningen mag vragen:

"De hypotheekverstrekker moet een goed beeld krijgen van de mogelijkheden die u heeft om (…) weer voldoende inkomen te krijgen om uw hypotheeklasten te kunnen betalen. Daarnaast heeft de hypotheekverstrekker inzicht nodig in de vaste lasten die u heeft. Vandaar dat er gevraagd wordt om bankafschriften. De bank zal op basis van genoemde gegevens die openstaande opties bepalen en met u bespreken. (…)"

3.5 Wat de consument ter onderbouwing van zijn standpunt aanvoert, weegt niet op tegen het gerechtvaardigde belang van de bank. De consument brengt naar voren dat hij ten tijde van de aanvraag van de bestaande lening ook geen afschriften van zijn bank- en spaarrekeningen hoefde over te leggen. Dit kan de consument de bank niet met succes tegenwerpen. De consument verkeerde ten tijde van de aanvraag van de lening namelijk in een andere financiële situatie dan toen hij om een betalingsregeling c.q. aanpassing van de lening vroeg. De consument heeft verder aangevoerd dat hij op het moment dat hij de bank om een betalingsregeling vroeg nog geen betalingsachterstand had. Nog afgezien dat de bank dit betwist - zij stelt namelijk dat de termijnen van januari en februari 2021 ten tijde van de hoorzitting nog altijd niet waren voldaan - is dit niet relevant. Enige tijd later had hij die betalingsachterstand wel.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de bank in de gegeven omstandigheden geen misbruik van haar bevoegdheid maakte door van de consument te verlangen dat hij drie afschriften van zijn bank- en spaarrekeningen aanleverde waarop alle transacties zijn af te lezen alvorens te beoordelen of zij tot een betalingsregeling of aanpassing van de hypotheek bereid was.

De klacht over de interne communicatie tussen afdelingen binnen de bank

3.7 De consument stelt dat afdelingen binnen de bank niet goed met elkaar communiceren en dat hij daarvan de dupe is. Het is volgens hem opmerkelijk dat een dossier zo maar kan worden overgedragen van Team Betaalregeling naar Team Verkoop. De bank heeft betwist dat de interne communicatie niet op orde is.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument doelt op de brief van de bank van 23 maart 2021. Uit de mail van de consument van 24 maart 2021 blijkt namelijk dat de consument kritiek heeft op de gang van zaken en hij verwijst specifiek naar die brief. Dit is ook de eerste brief die Team Verkoop heeft verzonden in plaats van Team Betaalregeling. De commissie is van oordeel dat de bank niet tekort is geschoten in de communicatie richting de consument. De commissie kan zich voorstellen dat de consument zich door deze brief overvallen voelde omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat een betalingsregeling mogelijk was. Maar tegelijkertijd constateert de commissie dat uit de communicatie van de bank uit die periode bleek dat een betalingsregeling niet mogelijk was. De bank heeft de consument op verschillende momenten uitgelegd welke informatie zij wilde hebben en wat de gevolgen zouden zijn als de consument onvolledige informatie aanleverde. Dit heeft de bank in ieder geval gedaan in haar mail van 1 maart 2021 maar ook tijdens het telefoongesprek van 18 maart 2021. De consument schrijft naar aanleiding daarvan in zijn mail van 18 maart 2021 namelijk: *'In het kort kwam het erop neer geen bankafschriften geen regeling'*. De bank heeft in haar brief van 26 april 2021 verklaard dat de medewerker van het Team Betaalregeling het gesprek van 18 maart 2021 niet heeft kunnen afronden omdat de consument een voor deze persoon onacceptabele opmerking zou hebben gemaakt. Hierdoor is de bank er niet aan toegekomen uit te leggen wat de vervolgstappen zullen zijn. Dit valt de bank niet te verwijten. Het was de bank inmiddels duidelijk dat een betalingsregeling niet mogelijk was omdat de standpunten van partijen over de aan te leveren stukken te ver uiteen lagen. Gelet op het vorenstaande is niet vast komen te staan dat de interne communicatie van de bank tekortschiet. Bovendien is niet gebleken dat de consument hiervan nadeel heeft ondervonden.

De klacht over het inschakelen van een taxateur

3.9 De consument verwijt de bank dat zij een taxateur heeft ingeschakeld zonder hem daarover vooraf te informeren. Hij is het er niet mee eens dat de bank taxatiekosten aan hem doorberekent. Volgens de consument had hij geen betalingsachterstand en had de bank dus geen reden voor om een taxatie te laten uitvoeren. De bank heeft de stellingen van de consument betwist.

3.10 Op grond van artikel 13 a van de Plusvoorwaarden[1] is de bank gerechtigd een taxatie te laten uitvoeren als zij daar een reden voor heeft. De kosten moeten in dat geval worden betaald door de klant. Gelet op de verloop van het dossier had de bank een gegronde reden om een taxatie te laten uitvoeren en mocht zij de kosten daarvan doorberekenen aan de consument. De consument had (periodiek) een betalingsachterstand en een ongeoorloofd saldotekort waarvoor uiteindelijk geen oplossing was gevonden. De bank was dan ook gerechtigd de lening op te eisen. Dat de consument betalingsachterstanden aanvankelijk oploste door aanzuivering kan hem niet baten. Hij zuiverde aan vanuit het bouwdepot op 19 en 31 maart en 26 april 2021. Hij besteedde de gelden in het bouwdepot dus niet aan de bouw of verbouwing en daarmee handelde hij in strijd met de algemene voorwaarden voor Bouwdepots. Ook dit gaf de bank volgens de voorwaarden het recht om de lening op te eisen.[2] Als de consument de lening vervolgens niet ineens terugbetaalde, kon de bank overgaan tot executoriale verkoop van de woning. Daarvoor moest zij weten wat de marktwaarde van het onderpand was. En dus mocht zij de taxatie op kosten van de consument laten uitvoeren.

3.11 De klacht van de consument dat de bank hem niet over de taxatie heeft geïnformeerd, is niet terecht. Uit het dossier blijkt dat de bank de consument hierover wel heeft geïnformeerd. Bij brief van 4 mei 2021 heeft de bank de consument over de opdracht tot taxatie geïnformeerd. Uit de inhoud van de brief volgt dat de bank al eerder telefonisch contact met de consument had opgenomen maar dat ze hem niet konden bereiken. Vervolgens heeft makelaar 1 op 6 mei 2021 telefonisch contact met de consument opgenomen om een afspraak te maken. Vervolgens heeft op 7 mei 2021 mailcontact plaatsgevonden. Ook op 12 mei 2021 heeft makelaar 2 eerst telefonisch contact met de consument opgenomen om een afspraak voor een taxatie te maken. De commissie stelt vast dat de consument wel vooraf is geïnformeerd en oordeelt dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

De klacht over het beëindigen van het bouwdepot

3.12 Op 6 mei 2021 heeft de bank de bouwdepotrekening van de consument opgeheven zonder hem daarover te informeren. De consument kan hierdoor niet meer bij historische gegevens. In hoofdstuk 3, artikel 26 van de algemene voorwaarden voor Bouwdepots is vastgelegd dat bouwdepotrekening automatisch stopt als het saldo nul is. De commissie merkt ten aanzien van dit verwijt van de consument aan de bank op dat het wellicht beter was geweest als de bank de consument vooraf had gemeld, bijvoorbeeld toen er nog € 20.000,- in het bouwdepot aanwezig was, dat zij de bouwdepotrekening zou gaan sluiten als het saldo nihil is. Het voornoemde neemt echter niet weg dat de consument bekend was met de voorwaarden van het bouwdepot.

[1] Algemene Plusvoorwaarden voorparticuliere leningen van de Rabobank 2018.
[2] artikel 4 aanhef, lid d, sub 15 Algemene Plusvoorwaarden voorparticuliere leningen van de Rabobank 2018 en Hoofdstuk 3, artikel 5 in samenhang met artikel 6 van de Algemene voorwaarden voor bouwdepots van de Rabobank 2018.

Verder merkt de commissie op dat de bank bij haar verweer de bankafschriften van de bouwdepotrekening heeft overgelegd zodat de historische gegevens inmiddels voor de consument raadpleegbaar zijn. Ook is niet gesteld of gebleken dat dit voor de consument tot financiële schade heeft geleid. Van een tekortkoming van de bank is in dit geval dan ook geen sprake. Ook deze klacht faalt.

De klacht over het opheffen van de roodstandfaciliteit

3.13 Tot slot beklaagt de consument zich erover dat de bank de mogelijkheid om kort rood te staan heeft opgeheven. Hierdoor kunnen de maandelijkse automatische incasso's voor de hypotheekbetalingen niet meer van de betaalrekening worden afgeschreven. De commissie stelt vast dat de consument met de bank geen roodstandfaciliteit is overeengekomen. Dat de bank eerst niet optrad tegen de saldotekorten, maakt niet dat de consument recht heeft op roodstand en dat de bank gehouden is dit weer aan de consument aan te bieden.

De klacht over het gebrek aan empathie en het ontbreken van de menselijk maat.

3.14 De consument vindt dat de bank geen empathie toont en dat de menselijke maat ontbreekt. De commissie deelt dit standpunt niet. Het is de commissie duidelijk dat de afgelopen jaren behalve een financiële impact ook een behoorlijke emotionele impact op de consument hebben gehad. Dat de bank geen gehoor heeft gegeven aan de door de consument voorgestelde oplossing, betekent echter niet dat zij zich niet empathisch opstelt. Integendeel, uit het dossier is gebleken dat de bank zich meerdere malen bereid heeft getoond om met de consument in gesprek te gaan over een structurele oplossing van zijn probleem. Zij heeft meerdere keren een handreiking gedaan maar de consument heeft die niet geaccepteerd. Ook na de hoorzitting heeft de bank zich bereid getoond de hypothecaire geldlening van de consument te herstructureren om de lasten betaalbaar te houden. Daarbij heeft de bank voorgesteld dat zij, bepaalde kosten die met de herstructurering gepaard gaan, voor haar rekening zou nemen. De consument diende alvorens de bank hiertoe over zou gaan wel bankafschriften over te leggen. De consument heeft dit wederom geweigerd. De bank heeft meerdere keren geschetst wat de consequenties van zijn handelen zullen zijn, namelijk dat zij uiteindelijk de lening zal opeisen. De commissie is anders dan de consument van oordeel dat de bank begrip heeft getoond voor zijn situatie. Dat de door de bank voorgestelde oplossing voor de consument niet acceptabel is, maakt niet dat de bank zich niet empathisch tegenover de consument heeft opgesteld. Gelet op het vorenstaande oordeelt de commissie dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

De slotsom

3.15 De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet is tekort geschoten in haar dienstverlening jegens de consument. De klachten van de consument over de bank zijn ongegrond.

Geen schadevergoeding mogelijk

3.16 De commissie begrijpt dat de consument een tijd in grote spanning heeft gezeten en mogelijk nog altijd in spanning zit. Ook begrijpt zij dat de consument zich niet geholpen voelde door de bank. Echter, nu de commissie heeft vastgesteld dat de bank niet tekort is geschoten in de dienstverlening jegens de consument en haar geen verwijt kan worden gemaakt, is er ook geen reden om een schadevergoeding toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018

"Hoofdstuk 2 Welke afspraken gelden voor alle leningvormen?

4 Hoe kan de lening of een leningdeel eindigen?
(…)
d Wanneer kunnen wij één of meer leningdelen opeisen?
(…)
15 Bij de lening hoort een bouwdepot en:
• wij vinden dat u het geld van het bouwdepot niet voor de bouw of verbouwing van uw woning gebruikt of heeft gebruikt
• u stuurt ons de nota's die horen bij betalingen die u van het bouwdepot heeft gedaan niet toe als wij daarom vragen
• wij vinden dat uit de nota's die u ons stuurt die horen bij betalingen die u van het bouwdepot heeft gedaan, niet voldoende blijkt dat u het geld in het bouwdepot heeft gebruikt voor de bouw of verbouwing van uw woning
• u heeft niet eerst uw eigen geld gebruikt voor de bouw of verbouwing van uw woning, terwijl wij dat wel met u hadden afgesproken
• u zegt het bouwdepot op."

Algemene voorwaarden voor bouwdepots van de Rabobank 2018

"Hoofdstuk 3 De rekening
(…)
5 Bestemming rekening
U mag de rekening alleen gebruiken voor de bouw of verbouwing van uw woning.

6 Controle door de bank
1 Wij kunnen controleren of u het geld heeft gebruikt voor de bouw of verbouwing van uw woning. Als wij dit doen, vragen wij u nota's op te sturen die horen bij betalingen die van het bouwdepot zijn gedaan. U moet deze nota's dan aan ons toesturen. Doet u dat niet? Of vinden wij dat uit de nota's en eventuele andere informatie die u ons geeft niet voldoende blijkt dat u het geld heeft gebruikt voor de bouw of verbouwing van uw woning? Dan kunnen wij:
• het bouwdepot blokkeren. U kunt de rekening dan niet meer gebruiken
• het bouwdepot stoppen. Wij mogen dan het geld gebruiken om één of meer leningdelen of delen daarvan terug te betalen. Wij bepalen welke leningdelen
• de lening of een leningdeel opeisen. U moet de lening of het leningdeel dan aan ons terugbetalen.
Wordt de lening, een leningdeel of een deel daarvan terugbetaald? Dan kan het zijn dat u een vergoeding moet betalen aan ons. In de voorwaarden die gelden voor uw lening, leest u hier meer over.
(…)"