Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-872
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Partijen zijn in 2019 een vaststellingsovereenkomst overeengekomen. Per 1 april 2020 zou de betalingsregeling worden herzien. Partijen zouden in gezamenlijk overleg bepalen welke maandelijkse aflossingen per 1 april 2020 voor Consument in redelijkheid mogelijk zijn. Gezamenlijk overleg tussen partijen heeft niet geleid tot nieuwe afspraken over de maandelijkse aflossingen. De betalingsafspraken per 1 april 2020 zijn het onderwerp van deze klachtprocedure. Partijen komen tot nieuwe betalingsafspraken.

1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) de reactie van Consument na zitting; 4) de reactie van de Bank na zitting en 5) de reactie van Consument na de zitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 juli 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument diende in 2018 een klacht in tegen de Bank (dossiernummer [nummer]). De klacht zag, kort gezegd, op de restschuld van een woning. Zij was, net als haar ex-echtgenoot, hoofdelijk aansprakelijk voor die restschuld.

2.2 Op 17 januari 2019 werd de klacht van Consument mondeling behandeld. Partijen kwamen een vaststellingsovereenkomst overeen. Deze vaststellingsovereenkomst vermeldt het volgende:

"1. Consument wordt ontslagen uit de hoofdelijkheid en FD beperkt haar vordering tot € 17.000,-.
2. FD zal een regeling treffen met Consument die inhoudt dat Consument een maandelijkse aflossing doet op de rentevrij gemaakte schuld, zodanig dat Consument bij correcte nakoming van de regeling 1 april 2024 volledig gekweten zal zijn van haar schuld aan FD.
3. In de periode ingaande 1 april 2019 tot en met 31 maart 2020 zal Consument maandelijks € 100,- aflossen.
4. In de maand februari 2020 neemt FD contact op met Consument teneinde in gezamenlijk overleg te bezien welke aflossingen in de periode vanaf 1 april 2020 tot 1 april 2024 in redelijkheid mogelijk zijn. Consument zal daartoe volledige openheid over haar inkomen, uitgaven en schulden jegens de bank betrachten.
5. Indien Consument de thans gemaakte afspraken niet nakomt, kan FD deze regeling, na deugdelijke waarschuwing , ontbinden en het oorspronkelijke bedrag van € 17.000,- verminderd met gedane aflossing vorderen."

2.3 Consument nam op 16 maart 2020 contact op met de Bank om de betalingsregeling te herzien. De Bank stuurde op 18 maart 2020 een e-mailbericht aan Consument waarin staat:

"Beste [Consument],
Bedankt voor uw bericht. Wij zijn inderdaad wat later met het herzien van uw regeling in verband met de huidige situatie, mijn excuses hiervoor.
Graag verwijs ik u naar de bijlage waarin u het inkomsten- en uitgavenformulier treft.
Graag zien wij dit formulier volledig ingevuld retour met de onderstaande stukken om de regeling te herzien. (…)"

2.4 Op 2 april 2020 leverde Consument haar financiële gegevens aan. Partijen zijn niet tot een herziene betalingsregeling gekomen. De Bank heeft het verzoek van Consument de betalingsregeling on hold te zetten totdat een nieuwe maandtermijn is vastgesteld afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 Consument klaagt over het niet nakomen van de vaststellingsovereenkomst door de Bank. De Bank heeft geen contact met haar opgenomen in februari 2020. Daardoor is geen nieuw maandbedrag per april 2020 vastgesteld. Consument heeft tevergeefs getracht met de Bank in contact te komen om een nieuw maandbedrag vast te stellen.

2.6 Consument stelt een nieuw maandbedrag van € 50,- voor. Voor de maanden vanaf april 2020 tot op heden is zij geen maandbedrag verschuldigd.

Over die periode was immers geen maandbedrag vastgesteld. Zij vordert gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van het openstaande bedrag.

Het verweer

2.7 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Consument en de Bank zijn op 17 januari 2019 een vaststellingsovereenkomst overeengekomen. Consument is kort gezegd ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de restschuld van de woning en de vordering op Consument is beperkt tot € 17.000,-. De overeengekomen maandtermijn bij aanvang van de vordering tot 1 april 2020 was € 100,-. De maandtermijn zou per 1 april 2020 worden herzien.

3.2 Op grond van de vaststellingsovereenkomst zouden partijen in gezamenlijk overleg bepalen welke maandelijkse aflossingen per 1 april 2020 voor Consument in redelijkheid mogelijk zouden zijn. De nieuwe maandtermijn zou dan gelden voor de periode 1 april 2020 tot 1 april 2024. Consument zou volledige openheid van zaken geven over haar inkomen, uitgaven en schulden.

3.3 Gezamenlijk overleg tussen partijen heeft niet geleid tot nieuwe afspraken over de maandelijkse aflossingen. De betalingsafspraken per 1 april 2020 zijn het onderwerp van deze klachtprocedure.

3.4 Op basis van de vaststellingsovereenkomst moet worden bepaald welke aflossingen over de periode 1 april 2020 tot 1 april 2024 voor Consument in redelijkheid mogelijk zijn. De Commissie zoekt aansluiting bij de afloscapaciteit volgens de VTLB calculator en volgens het inkomsten- en uitgavenformulier.

Berekening afloscapaciteit op basis van de VTLB calculator

3.5 Een berekeningsmethodiek voor het bepalen van een maandelijks aflosbedrag is de vrij te laten bedrag (VTLB) calculator. Volgens deze methodiek wordt het VTLB berekend. De afloscapaciteit van Consument wordt vervolgens verdeeld over de schuldeisers, waaronder de Bank.

3.6 De Bank heeft de afloscapaciteit van Consument berekend aan de hand van de VTLB calculator. Het rapport berekening VTLB calculator per 10 mei 2020 gaat uit van inkomsten van € 2.242,83, een vrij te laten bedrag van € 944,02 en een afloscapaciteit van € 1.194,88.

De restschuld is momenteel € 15.700,- en het aantal resterende termijnen is 46. De Bank komt dan op een maandtermijn van € 341,30. Deze maandtermijn valt binnen de aflos-capaciteit.

3.7 De bezwaren die Consument heeft geuit tegen deze berekening zijn niet gegrond. Hieronder worden die bezwaren afzonderlijk behandeld.

3.8 Consument maakt bezwaar tegen het meenemen van de *financiële gegevens van haar partner* in deze berekening. De Bank geeft hierop aan dat die gegevens niet zijn meegenomen, omdat Consument die gegevens niet heeft aangeleverd. De Bank is daarom uitgegaan van een standaard inkomen. De Commissie constateert dat dit in lijn is met de artikelen 3.3.1 en 3.3.4 van het VTLB-rapport (Werkgroep Rekenmethode VTLB van Recofa) van januari 2020.

3.9 De berekening gaat volgens Consument ten onrechte uit van *huurkosten*, terwijl zij in een koopwoning woont. De Commissie merkt hierover op dat de Bank is uitgegaan van de in de VTLB calculator gebruikte termen. De gebruikte terminologie maakt de berekening ook niet anders.

3.10 De berekening gaat uit van jaarlijkse *auto- en reiskosten* van € 197,94. Consument stelt dat deze kosten in werkelijkheid veel hoger zijn en komt uit op een bedrag van € 674,64. De Bank licht toe dat deze kosten zijn berekend conform de artikel 5.3.3. en 5.3.4 van de VTLB calculator. Over de *kosten kinderopvang* geeft Consument aan dat de kosten kinderopvang in juli 2020 stoppen maar de schoolkosten zullen toenemen. De Bank geeft aan dat deze kosten zijn berekend conform artikel 5.4 van de VTLB calculator.
De Commissie stelt vast dat beide kostenposten zijn berekend conform het VTLB rapport.

3.11 Consument stelt dat in de berekening de *maandelijkse verplichtingen van andere schulden* niet zijn meegenomen. Zoals de Bank terecht opmerkt, moeten die verplichtingen worden voldaan uit de met deze berekening vast te stellen afloscapaciteit.

3.12 De VTLB calculator gaat terecht uit van de op 10 mei 2020 bestaande financiële situatie. Dat Consument in de toekomst een lager inkomen heeft of kan hebben (doordat zij nu ziek is en haar contract niet wordt verlengd) is voor de berekening niet relevant.

Berekening afloscapaciteit op basis van het Inkomsten- en uitgavenformulier

3.13 De Bank heeft de afloscapaciteit van Consument ook berekend aan de hand van het inkomsten- en uitgavenformulier (hierna: het formulier). De berekening komt uit op totale inkomsten van € 2.616,- en totale uitgaven van € 2.307,14. De afloscapaciteit is dan € 308,86.

3.14 Consument heeft na de zitting gereageerd op die berekening. De Bank heeft haar berekening op basis van die reactie aangepast. De kosten voor zonnepanelen, de schuld bij de belastingdienst, de kosten van de uitvaartverzekering, de onderhoudskosten van de auto en de kosten voor internet en televisie zijn in de laatste versie van het formulier aangepast of bevestigd conform de reactie van Consument. De Commissie gaat daarom niet meer op deze kostenposten in.

3.15 De overige bezwaren die Consument heeft geuit tegen deze berekening zijn niet gegrond. Hieronder worden die bezwaren afzonderlijk behandeld.

3.16 De *kinderalimentatie* is niet (als inkomsten) meegenomen in de berekening. Consument ontvangt deze kinderalimentatie niet, zodat de berekening op dit punt juist is.

3.17 Over de door haar geschatte *schoolkosten* van € 100,- stelt Consument dat die mogelijk meer zijn, omdat haar zoon ook naar het voortgezet onderwijs gaat. De Bank onderbouwt daarop hoe zij tot maandelijkse schoolkosten van € 100,- komt. De Commissie ziet geen aanleiding deze post te corrigeren, omdat Consument zelf deze kosten schat op € 100,- en de Bank deze kostenpost heeft onderbouwd.

3.18 Consument benoemt oplopende zorgkosten voor haar dochter (en mogelijk haar zoon) vanwege een beugel. De Commissie gaat aan die kosten voorbij. Zoals de Bank terecht opmerkt heeft Consument deze kosten niet eerder kenbaar heeft gemaakt. Van Consument mag worden verwacht dat zij deze kosten eerder ter sprake had gebracht én concreet had gemaakt. Het is tot op heden niet duidelijk wat de hoogte van die kosten is.

3.19 De verplichtingen aan schuldeisers, zoals [naam incasso bureau] *en de BSO*, zijn op de juiste gronden niet in het formulier opgenomen. Bij het vaststellen van de afloscapaciteit hoeft met die verplichtingen geen rekening te worden gehouden.

3.20 Volgens Consument betaalt zij € 300,- per maand aan advocaatkosten. Deze staan volgens Consument ten onrechte niet op het formulier vermeld. De Bank geeft daarop aan dat die maandelijkse verplichting door Consument onvoldoende concreet is gemaakt. Op basis van de door Consument overgelegde stukken concludeert ook de Commissie dat niet vaststaat dat Consument een betalingsregeling van € 300,- is overeengekomen. De Bank neemt deze betalingsregeling daarom terecht niet mee op het formulier.

3.21 Consument benoemt dan een aantal kosten die in werkelijkheid hoger liggen dan de op het formulier genoemde kosten. Het gaat dan om kosten voor boodschappen, kapperskosten, kosten voor geschenken, overige uitgaven, onderhoudskosten voor tuin/woning, onvoorziene kosten en kosten voor uitgaan en vakanties.

De Bank licht toe dat het niet gaat om de werkelijke kosten maar om de redelijke of noodzakelijke kosten zoals die zijn bepaald aan de hand van de NIBUD normen. Uit coulance heeft de Bank een aantal posten toch aangepast. De Commissie overweegt dat de door de Bank gehanteerde NIBUD normen een redelijk uitgangspunt zijn. Om die reden wordt het verzoek van Consument deze posten te verhogen afgewezen.

Wat betekent dit voor de betalingsregeling?

3.22 De afloscapaciteit op basis van de VTLB calculator is € 308,36. De afloscapaciteit op basis van het inkomsten- en uitgavenformulier is € 1.194,88. Een maandtermijn binnen deze aflossingscapaciteit (dus maximaal € 308,36) wordt door de Geschillencommissie beschouwd als een in redelijkheid vastgesteld aflossingsbedrag.

3.23 De Bank geeft Consument in haar laatste reactie twee opties:

1. Een nieuwe aflosbedrag van € 250,- voor de periode vanaf 1 mei 2020 tot 1 april 2024. De overige afspraken uit de vaststellingsovereenkomst blijven gelden.
2. Een maandelijkse aflosbedrag van € 100,- vanaf 1 mei 2020. Er geldt geen einddatum. Het openstaande bedrag aan restschuld dient te worden terugbetaald. De overige afspraken uit de vaststellingsovereenkomst blijven gelden.

3.24 Deze twee opties zijn aan Consument voorgehouden. Consument heeft haar voorkeur voor de eerste optie uitgesproken. Dat wil zeggen dat zij vanaf 1 mei 2020 tot 1 april 2024 een bedrag van € 250,- per maand verschuldigd is aan de Bank. De hernieuwde betalingsafspraken per 1 mei 2020 worden in het dictum van deze uitspraak opgenomen.

3.25 Consument doet in haar laatste reactie het verzoek tot het kwijtschelden van de maandtermijnen mei en juni 2020 en wijst op het wegvallen van haar baan per 1 november 2020. Beide verzoeken vallen buiten het bereik van deze klachtprocedure. Zij zien op de uitwerking van de betalingsafspraken tussen partijen. Partijen dienen hierover in overleg te treden.

4. De beslissing

De Commissie stelt vast dat partijen een herziene betalingsregeling zijn overeengekomen. Deze betalingsregeling houdt in dat Consument vanaf 1 mei 2020 tot 1 april 2024 een aflostermijn van € 250,- per maand betaalt. De overige afspraken uit de vaststellingsovereenkomst van 17 januari 2019 blijven gelden.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.