Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0302
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam SNS, verder te noemen SNS
Datum uitspraak	: 12 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bejegening. Beleidsvrijheid. De consument en SNS zijn in het verleden een betalingsregeling overeengekomen ter aflossing van een restschuld en een ongeoorloofde roodstand van de consument. In 2021 wil SNS de overeengekomen betalingsregeling herzien en beoordelen of de consument in aanmerking komt voor een aanbod tegen finale kwijting. SNS stuurt de consument daartoe een formulier om zijn inkomsten en uitgaven in te vullen. Naar aanleiding van het ingevulde formulier en de documenten die de consument aan SNS verstrekt vraagt SNS de consument de authentieke rekeningafschriften van zijn bank aan SNS te verstrekken. De consument verstrekt deze stukken niet en wil dat SNS een andere medewerker voor de behandeling van zijn dossier aanwijst. De commissie is van oordeel dat SNS niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld ten opzichte van de consument en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 16 februari 2022 en 3 maart 2022; 3) het verweerschrift van SNS; 4) de repliek van de consument en 5) de aanvullende stukken van de consument bij de repliek.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 14 april 2003 heeft SNS aan de consument en zijn ex-echtgenote een hypothecaire geldlening van € 290.000,- verstrekt. Na executoriale verkoop van hun woning is een restschuld (hierna: de restschuld) ontstaan. Daarnaast houdt de consument bij SNS een betaalrekening aan. Op de betaalrekening is een ongeoorloofde roodstand (hierna: de ongeoorloofde roodstand) ontstaan.

2.2 Op 16 april 2020 heeft SNS aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Op 14 oktober 2019 hebben we betaalafspraken met elkaar gemaakt over uw schuld bij ons. U kreeg deze afspraken bevestigd in onze brief van 14 oktober 2019. We zien dat u zich niet aan deze betaalafspraken houdt. Hierna leest u wat u moet doen om de afspraken alsnog na te komen.

Uw schuld
Op 16 april 2020 was uw schuld bij ons:

Rekeningnummer	***Omschrijving***	***Achterstand***
[bankrekeningnummer restschuld]	*RESTSCHULD HYP (BB)*	*€ 187.343,13*
[bankrekeningnummer betaalrekening]	*PRIVEREKENING (BB)*	*€ 11.913,04*
Totaal	***per 16 april 2020***	***€ 199.256,17***

We hebben afgesproken dat u elke maand € 60,00 betaalt. U heeft dit bedrag niet (helemaal) betaald. U moet nog € 240,00 betalen..

(…) ***Wat gebeurt er als u niet betaalt?***
Betaalt u het bedrag van € 240,00 niet voor 23 april 2020? Dan gelden onze afspraken over de terugbetaling van uw restschuld niet meer. Dan kunnen we uw schuld 'opeisen'. Dat betekent dat u uw schuld in één keer aan ons moet terugbetalen. We kunnen in dat geval besluiten een deurwaarder beslag te laten leggen op uw inkomen. (…)"

2.3 Op 19 januari 2021 heeft SNS aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Graag zou ik gebruik willen maken van deze gelegenheid om de regeling te herzien. In de bijlage treft u derhalve het inkomsten en uitgaven formulier aan, met het verzoek om het formulier opnieuw in te vullen, en binnen twee weken, tezamen met uw inkomensspecificaties en bankafschriften van de afgelopen twee maanden, toe te sturen. Na ontvangst neem ik contact met u op om nieuwe afspraken te maken. (…)"

2.4 Op 18 mei 2021 heeft SNS de consument per e-mail gevraagd om binnen een week de authentieke rekeningafschriften van de betaalrekening die hij aanhoudt bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO) over de periode oktober 2020 tot en met februari 2021 aan SNS te doen toekomen.

2.5 Op 22 september 2021 heeft SNS aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Ondertussen wil ik u nogmaals verzoeken, in het kader van het intern onderzoek, om ons uw bankafschriften van de periode oktober 2020 tot en met februari 2021 toe te sturen. Dit dienen authentieke afschriften te zijn zonder bewerkingen. U kunt de afschriften downloaden via uw internetbankieren.

Indien wij de gevraagde stukken niet voor 5 oktober 2021 ontvangen, komen de eerder gemaakte afspraken te vervallen en wordt uw restantschuld opgeëist. (…)"

2.6 Op 3 december 2021 heeft SNS aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) U heeft ons verzocht om een saldo opgave van de openstaande vorderingen. Hieronder ziet u een overzicht van de openstaande vorderingen. (…)

Restschuldrekening € 186.143.13
Privérekening € 11.878,53

Zoals eerder medegedeeld is de bank een onderzoek gestart naar aanleiding van de door u aangeleverde rekeningafschriften. Wij hebben u kenbaar gemaakt dat een reactie van de bank enige tijd kan duren. Helaas hebben wij niet kunnen reageren binnen het termijn wat u normaliter van de bank kunt verwachten. Onze excuses voor het ongemak.

SNS heeft u meerdere malen verzocht om uw rekeningafschriften van oktober 2020 tot en met februari 2021 aan te leveren. Tot op heden heeft de SNS deze niet mogen ontvangen. Wij stellen u hierbij nog eenmaal in de gelegenheid om uw bankafschriften, gedownload vanaf uw internetbankieren in PDF, binnen een week na heden toe te sturen. In gebreke hiervan zullen wij de vorderingen opeisen. Dit betekent dat u de openstaande vorderingen in een keer aan ons terug dient te betalen. (…) SNS kan op basis van de huidige aangeleverde informatie niet bepalen of u de afgelopen jaren naar draagkracht heeft betaald. Tevens heeft SNS de indruk dat de reeds door u aangeleverde rekeningafschriften niet juist zijn en derhalve wilt de bank dit middels de opgevraagde rekeningafschriften verifiëren. (…)"

2.7 Op 5 december 2021 heeft de consument per e-mail een klacht bij SNS ingediend.

2.8 Op 15 december 2021 heeft SNS aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Vanwege een restschuld op de hypotheek en een schuld op uw privérekening lopen uw bankzaken via SNS Bijzonder Beheer. Er loopt een onderzoek over de inhoud van door u ingezonden afschriften van ABN-AMRO. Hier bent u het niet mee eens. Daarnaast bent u ontevreden over de communicatie met u door een medewerker van SNS Bijzonder Beheer. U vraagt ons de klacht serieus te nemen en u wilt graag een ander aanspreekpunt.

Uw situatie
U hebt een totale schuld van € 198.021,66. In het verleden is hiervoor een betalingsregeling van € 60 per maand afgesproken. Sinds eind januari 2021 is er contact met u over de herziening van de betalingsregeling. Eerst willen we de mogelijkheid voor het kwijtschelden van de restschuld beoordelen op basis van uw inkomsten en uitgaven. Om uw inkomsten en uitgaven te kunnen beoordelen, vragen we om onderliggende stukken. De aangeleverde afschriften van ABN-AMRO geven aanleiding om de authentieke rekeningafschriften bij u op te vragen over de periode oktober 2020 tot en met februari 2021. Hier bent u mee bekend. Er is twijfel over de juistheid van de door u aangeleverde informatie. De gevraagde informatie leverde u tot op heden niet aan.

Communicatie
Uw aanspreekpunt bij SNS Bijzonder Beheer is mevrouw [naam medewerkster]. *U bent niet tevreden over de communicatie en het feit dat u lang moet wachten op reactie op uw vragen. Ik stel vast dat de reactietijden van de behandelaar inderdaad lang zijn. De behandelaar is zich hier ook van bewust. Hiervoor bieden we onze excuses aan. De behandelaar heeft u regelmatig gevraagd om de eerder genoemde authentieke rekeningafschriften op te sturen. Daarnaast is er uitgelegd dat de beoordeling langer duurt. Bij het niet ontvangen van de informatie wijst de behandelaar u op de consequenties, onder andere het opeisen van de vordering. Ik begrijp dat deze consequenties vervelend voor u zijn, tegelijkertijd moet de behandelaar u op de consequenties wijzen. We zien op dit moment geen aanleiding om een andere behandelaar toe te wijzen.*

Hoe nu verder?
In de klacht geeft u uitleg over bepaalde afschrijvingen en bijbehorende omschrijvingen. Dit is niet voldoende. Ik kan niet anders dan u vragen om alsnog de authentieke rekeningafschriften aan te leveren. Het niet aanleveren van deze informatie kan leiden tot het volledig opeisen van de schuld. (…)"

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat gedurende de behandeling van de onderhavige klacht door Kifid de medewerkster van SNS die zijn dossier behandelt, geen gedragingen meer jegens hem verricht. Daarnaast vordert de consument dat SNS een andere medewerk(st)er aanwijst voor de behandeling van zijn dossier.

2.10 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de medewerkster van SNS die zijn dossier behandelt, zich niet correct jegens hem heeft gedragen en dat de consument lang heeft moeten wachten op een reactie op de e-mails die hij aan haar heeft gestuurd of helemaal geen antwoord heeft gekregen op de vragen die hij haar in die e-mails heeft gesteld.

Het verweer van SNS

2.11 SNS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of gedurende de behandeling van de onderhavige klacht door Kifid de medewerkster van SNS die het dossier van de consument behandelt, gehouden is geen gedragingen meer jegens hem te verrichten en of SNS gehouden is een andere medewerk(st)er voor de behandeling van zijn dossier aan te wijzen. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat oordeel hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de medewerkster van SNS die zijn dossier behandelt, zich niet correct jegens hem heeft gedragen en dat de consument lang heeft moeten wachten op een reactie op de e-mails die hij aan haar heeft gestuurd of helemaal geen antwoord heeft gekregen op de vragen die hij haar in die e-mails heeft gesteld.

3.3 SNS heeft zich tegen de stellingen van de consument verweerd door uiteen te zetten dat zij sinds eind januari 2021 met de consument contact heeft over de herziening van de betalingsregeling die partijen hebben getroffen ter aflossing van de restschuld en de ongeoorloofde roodstand. SNS heeft aangevoerd dat zij de mogelijkheid voor een voorstel tegen finale kwijting van het restant van de restschuld en de ongeoorloofde roodstand heeft willen beoordelen op basis van de inkomsten en uitgaven van de consument en dat SNS in dat verband de authentieke rekeningafschriften van ABN AMRO over de periode oktober 2020 tot en met februari 2021 bij de consument heeft opgevraagd. SNS heeft toegelicht dat de medewerkster die het dossier van de consument behandelt, vragen had over de rekeningafschriften van ABN AMRO die de consument had aangeleverd en dat SNS om die reden de authentieke rekeningafschriften bij de consument heeft opgevraagd.

SNS heeft in dat verband verwezen naar artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV), waarin – kort samengevat – staat dat de consument verplicht is SNS de informatie en documentatie te verstrekken die zij nodig heeft om aan haar verplichtingen tegenover toezichthouders of andere autoriteiten te voldoen. Volgens SNS heeft de consument de authentieke rekeningafschriften regelmatig bij de consument opgevraagd, maar deze niet van hem ontvangen. SNS heeft uitgelegd dat de beoordeling daardoor langer duurt. Daarvoor heeft SNS excuses aangeboden. Verder heeft SNS toegelicht dat zij de consument heeft gewezen op de consequenties als deze de authentieke rekeningafschriften van ABN AMRO niet zou aanleveren, namelijk de onmogelijkheid voor SNS om een voorstel tegen finale kwijting van de restschuld te doen en het opeisen van haar vorderingen op de consument. Daarbij heeft SNS aangegeven dat zij begrijpt dat deze consequenties vervelend zijn voor de consument, maar dat SNS hem nu eenmaal hierop moet wijzen. Ook heeft SNS aangevoerd dat zij geen aanleiding ziet om een andere behandelaar aan te wijzen voor de behandeling van het dossier van de consument. In haar verweerschrift heeft SNS toegelicht dat zij de restschuld en de ongeoorloofde roodstand inmiddels heeft opgeëist.

SNS heeft een ruime mate van beleidsvrijheid

3.4 De commissie stelt voorop dat SNS een ruime mate van vrijheid toekomt om haar beleid te voeren en haar beleid te wijzigen en hoe zij haar dienstverlening inricht.[1] Die beleidsvrijheid heeft echter wel grenzen. Voor een eventuele begrenzing geldt een juridische maatstaf, namelijk of het gebruik van die beleidsvrijheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.[2] Bij de beoordeling van de beleidsvrijheid van SNS past de commissie de nodige terughoudendheid toe.

3.5 De commissie is van oordeel dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat SNS bij de uitoefening van haar bevoegdheid heeft gehandeld in strijd met hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is. Het klachtdossier biedt naar het oordeel van de commissie geen aanknopingspunten die tot dat oordeel zouden moeten leiden. Daartoe is het volgende redengevend.

3.6 De commissie constateert dat de reactietijden van de medewerkster die het dossier van de consument behandelt, weliswaar lang zijn, SNS heeft dat ook erkend, maar SNS heeft haar excuses daarvoor aangeboden aan de consument. Verder is het de commissie niet gebleken dat de consument door deze vertraging op onaanvaardbare wijze in zijn belangen is geschaad.

---

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0820 onder 3.3.
[2] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, te raadplegen in de bijlage bij deze uitspraak.

Dat betekent dat in zoverre niet is komen vast te staan dat SNS heeft gehandeld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.

3.7 Verder heeft SNS toegelicht waarom zij de authentieke rekeningafschriften van ABN AMRO over de periode oktober 2020 tot en met februari 2021 van de consument wil ontvangen, namelijk om deze te kunnen controleren op echtheid. Dat is geen onaanvaardbaar verzoek. Ook heeft SNS toegelicht wat de rechtsgrond voor haar verzoek is, namelijk artikel 2 van de ABV. Vaststaat verder dat SNS de consument vier keer schriftelijk heeft gevraagd om de authentieke rekeningafschriften van ABN AMRO aan SNS te doen toekomen, namelijk op 18 mei 2021, 22 september 2021, 3 december 2021 en op 15 december 2021. Nu ook vaststaat dat de consument de desbetreffende rekeningafschriften niet aan SNS heeft verstrekt, is het niet onaanvaardbaar dat SNS de restschuld en de ongeoorloofde roodstand bij de consument heeft opgeëist. Daarbij is de commissie niet gebleken dat SNS dat heeft gedaan op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Het dossier biedt geen aanknopingspunten die tot het oordeel zouden moeten leiden dat de medewerkster die het dossier van de consument behandelt, zich niet correct jegens hem heeft gedragen of die rechtvaardigen dat SNS een andere medewerk(st)er aanwijst voor de behandeling van zijn dossier. Ook in zoverre is niet komen vast te staan dat SNS heeft gehandeld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de consument onaanvaardbaar lang heeft moeten wachten op een reactie op de e-mails die hij aan SNS heeft gestuurd of helemaal geen antwoord heeft gekregen op de vragen die hij in die e-mails heeft gesteld. Evenmin is komen vast te staan dat de medewerkster van SNS die het dossier van de consument behandelt, zich niet correct jegens hem heeft gedragen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen. In haar verweerschrift heeft SNS aangegeven dat zij inmiddels een andere behandelaar voor de behandeling van het dossier van de consument heeft aangesteld. De commissie gaat ervan uit dat SNS deze toezegging gestand zal doen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

<u>Burgerlijk Wetboek (BW)</u>

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.