Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0773

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	9 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies en deels beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen en klacht deels niet behandelbaar

Samenvatting

De consument beklaagt zich over de compensatieregeling van de bank voor te veel betaalde rente en stelt dat het te lang heeft geduurd voordat hij een aanbod heeft gekregen waardoor hij schade heeft geleden. Daarnaast is het aanbod ontoereikend. Verder beklaagt de consument zich over de weigering van de bank om hem een aanvullend krediet te verstrekken. De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en deels niet behandelbaar. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) de correspondentie tussen partijen in het kader van een bemiddelpoging; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consument; 6) de aanvullende reactie van de bank; 7) de aanvullende reactie van de consument; 8) de dupliek van de bank; 9) de aanvullende stukken van de bank en 10) de reactie daarop van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft meerdere doorlopende kredieten afgesloten bij de bank met een variabele rente, waaronder een zogenoemd Rentekrediet en een Huiseigenarenkrediet. Daarnaast heeft hij een persoonlijke lening gehad bij de bank met een vaste rente. Tot slot heeft hij een en/of-betaalrekening aangehouden bij de bank.

2.2 De bank heeft naar aanleiding van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid een compensatieregeling opgesteld voor te veel betaalde rente op doorlopend krediet.

2.3 De consument heeft op 8 augustus 2023 de bank aangeschreven om zijn beklag te doen over het uitblijven van een aanbod.

2.4 Ten tijde van deze procedure bij Kifid heeft de consument van de bank een aanbod ontvangen. Het aanbod ziet op vergoeding van te veel betaalde rente voor het Rentekrediet en het Huiseigenarenkrediet.

2.5 Met dit aanbod van de bank is de klacht van de consument niet opgelost en de procedure is vervolgd.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert (1) een schadevergoeding van € 3.000,- dan wel € 1.500,- voor de extra kosten die hij heeft moeten maken voor het verhogen van de hypothecaire geldlening; (2) een vergoeding voor immateriële schade van € 5.000,-; (3) een vergoeding van € 10.000,- voor de door de consument bestede tijd aan de klachtenprocedure; (4) een hogere dan wel aanvullende compensatievergoeding van de bank dan wel een compensatieberekening voor alle kredieten die hij heeft aangehouden vóór 1 oktober 2011 waaronder contractnummer ******29; (5) een compensatieberekening voor de krediet-faciliteit op de en/of-betaalrekening. De consument heeft over het voorgaande wettelijke rente gevorderd vanaf 1 januari 2001.

2.7 De consument heeft aan zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, het volgende ten grondslag gelegd. De woning van de consument is in augustus 2022 door hevige regenval overstroomd. Zijn verzekering dekte niet alle schade. Hij heeft de bank gevraagd om versnelde afwikkeling van de rentecompensatie zodat hij de reparatie aan de woning kon bekostigen of om hem tijdelijk extra krediet te verstrekken. Het verzoek om verhoging van het krediet is afgewezen en de afhandeling van de compensatieregeling werd telkens uitgesteld waardoor de consument in de knoop kwam met de betalingen aan zijn aannemer. Uiteindelijk heeft hij zijn hypothecaire geldlening verhoogd om de aannemer te betalen. Voor deze verhoging heeft de consument extra kosten moeten maken welke zien op de taxatie van de woning, advieskosten en kosten voor de notaris. Bovendien is de consument van mening dat hij recht heeft op een hogere rentevergoeding.

Het verweer van de bank

2.8 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

Inleiding

3.1 De consument heeft zich, kort samengevat, beklaagd over de werkwijze van de bank ten aanzien van de compensatieregeling en over de afwijzing van de kredietaanvraag. De bank heeft zich hiertegen verweerd. Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht van de consument over de weigering om hem een krediet te verstrekken niet behandelbaar is gelet op vraag 2 onder 3 van het reglement. De commissie zal hierna ingaan op de verschillende klachtonderdelen.

De klacht over de weigering van de bank om (aanvullend) krediet te verstrekken

3.2 In augustus 2022 heeft de consument schade geleden aan zijn woning en had hij een financiering nodig voor de herstelwerkzaamheden. Hij heeft zich tot de bank gewend voor een aanvullend krediet. Deze aanvraag is door de bank afgewezen. De consument heeft zich hierover beklaagd echter de commissie is niet bevoegd dit klachtonderdeel te behandelen. De commissie licht dit als volgt toe.

3.3 In vraag 2 van het toepasselijke reglement staat:

Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?
Kifid behandelt geen klachten over:
(...)
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.

3.4 Een klacht over de weigering een (aanvullend) krediet te verstrekken is in beginsel niet behandelbaar op grond van het reglement tenzij sprake is van de uitzondering genoemd onder punt 3. Door de consument is echter onvoldoende gesteld om de klacht op basis van de in punt 3 genoemde uitzondering te behandelen. Dit klachtonderdeel is dan ook niet-behandelbaar.

De klacht over het tijdsverloop van de compensatieregeling van de bank

3.5 De consument heeft zich ten eerste beklaagd over de tijd die bank nodig heeft gehad om hem een aanbod te doen. Zo heeft de consument naar voren gebracht dat een medewerker van de bank hem telefonisch heeft toegezegd dat de compensatieregeling in het laatste kwartaal van 2022 zou worden uitgerold. De consument heeft eind december 2022 opnieuw gebeld en toen is hem verteld dat de uitrol is uitgesteld tot begin 2023.

Tijdens een telefonisch onderhoud in maart 2023 is hem gezegd dat een en ander is verschoven naar de eerste helft van 2023 en vervolgens werd het eind 2023, aldus de consument. De consument heeft zich in augustus 2023 bij de bank beklaagd over het tijdsverloop.

3.6 De commissie merkt op dat het lange tijd heeft geduurd voordat de consument een compensatievoorstel heeft ontvangen van de bank in het kader van de regeling die in 2021 is aangekondigd. De commissie kan zich indenken dat dit voor onvrede heeft gezorgd bij de consument. De consument heeft een schadevergoeding gevorderd als gevolg van dit tijdverloop. De commissie oordeelt hierover als volgt.

3.7 Artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek (BW) strekt ertoe de schadevergoeding wegens vertraging in de voldoening van een geldsom te fixeren op de wettelijke rente, zulks ter wille van de rechtszekerheid en van de hanteerbaarheid van het recht op dit punt.[1] Op grond van artikel 6:119 BW gelden voor het vergoeden van wettelijke rente bepaalde vereisten. Zo moet sprake zijn van verzuim door de schuldenaar (in dit geval de bank). Verzuim treedt op grond van artikel 6:81 BW in op het moment dat de prestatie opeisbaar is geworden, aan de vereisten van artikel 6:82 of 6:83 BW is voldaan en nakoming uitblijft. In dit geschil zijn geen feiten of omstandigheden komen vast te staan op grond waarvan kan worden geconcludeerd dat het hiervoor bedoelde verzuim is ingetreden. De commissie komt daarom niet toe aan toewijzing van de vordering van de consument welke ziet op schade wegens vertraging in de voldoening van de vergoeding voor teveel betaalde rente. De commissie merkt nog op dat de bank in het compensatievoorstel van de consument onverplicht een opslag van 5% heeft opgenomen als vergoeding voor eventueel overig geleden nadeel.[2]

De klacht over het compensatieaanbod van de bank

3.8 Tot slot heeft de consument zich beklaagd over het compensatieaanbod en heeft hij gesteld dat dit ontoereikend is. De commissie oordeelt als volgt. De bank heeft 3 compensatie-berekeningen gemaakt voor de consument. Een voor het Rentevoordeelkrediet, een voor het Huiseigenarenkrediet en een voor het krediet met contractnummer ******37. Uit deze berekeningen volgt dat de consument in aanmerking komt voor vergoeding van te veel betaalde rente ten aanzien van het Rentevoordeelkrediet en het Huiseigenarenkrediet. Voor het krediet met contractnummer ******37 is op grond van de berekening van de bank geen sprake van te veel betaalde rente.

3.9 De consument stelt echter dat hij meerdere kredieten heeft gehad waarvoor de bank een compensatieberekening moet maken. Dit is door de bank betwist.

---

[1] Zie HR 14 januari 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR0220, v.a. overweging 3.5.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] De in deze uitspraak genoemde wetsartikelen staan opgenomen in de bijlage.

De bank heeft in dit kader aangevoerd dat er geen kredietfaciliteit was gekoppeld aan de en/of-betaalrekening van de consument zodat van een doorlopend krediet geen sprake is. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling de overeenkomst van de betaalrekening overgelegd. Daarnaast heeft de bank geen andere informatie kunnen vinden in haar administratie over andere kredieten van de consument op basis waarvan de consument aanspraak zou kunnen maken op een compensatievergoeding. De persoonlijke lening met een vaste rente die de consument heeft aangehouden bij de bank valt niet onder de compensatieregeling.

3.10 De commissie oordeelt als volgt. De consument heeft gesteld dat hij recht heeft op een aanvullende vergoeding dan wel dat sprake is van meerdere kredieten die onder de compensatieregeling vallen. Dit is door de bank betwist. Het is op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan de consument om zijn stelling te onderbouwen. Hier is de consument niet in geslaagd. Bij gebrek aan onderbouwing wordt de vordering van de consument tot een hogere vergoeding dan wel een nadere compensatie-berekening afgewezen.

Vergoeding voor Immateriële schade en aan de klachtenprocedure bestede tijd

3.11 De consument heeft een vergoeding gevorderd voor immateriële schade en een vergoeding voor de tijd die hij heeft besteed aan de klachtenprocedure. De commissie is van oordeel dat de gevorderde vergoeding voor immateriële schade niet toewijsbaar is. Immateriële schade komt pas voor vergoeding in aanmerking als zich een situatie voordoet van artikel 6:106 BW. Kort samengevat gaat het om de volgende situaties:
(a) de aansprakelijke persoon heeft het nadeel opzettelijk toegebracht,
(b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel, is in zijn eer of goede naam geschaad of op andere wijze in zijn persoon aangetast of
(c) de nagedachtenis van een overledene is aangetast.
Uit het dossier volgt niet dat een van de genoemde situaties van toepassing is.

3.12 Ten aanzien van de vordering voor een vergoeding in verband met de aan de klachten-procedure bestede tijd oordeelt de commissie dat het de vaste lijn is in haar uitspraken dat dit in beginsel niet wordt toegewezen omdat men in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar heeft te dulden en het oplossen van conflicten nu eenmaal tijd kost. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af en verklaart de klacht deels niet behandelbaar.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 bepalen uit wet- en regelgeving

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:119
1. De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening daarvan in verzuim is geweest.
2. Telkens na afloop van een jaar wordt het bedrag waarover de wettelijke rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.
3. Een bedongen rente die hoger is dan die welke krachtens de vorige leden verschuldigd zou zijn, loopt in plaats daarvan door nadat de schuldenaar in verzuim is gekomen.

Artikel 6:81
De schuldenaar is in verzuim gedurende de tijd dat de prestatie uitblijft nadat zij opeisbaar is geworden en aan de eisen van de artikelen 82 en 83 is voldaan, behalve voor zover de vertraging hem niet kan worden toegerekend of nakoming reeds blijvend onmogelijk is.

Artikel 6:82
1. Het verzuim treedt in, wanneer de schuldenaar in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Indien de schuldenaar tijdelijk niet kan nakomen of uit zijn houding blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn, kan de ingebrekestelling plaatsvinden door een schriftelijke mededeling waaruit blijkt dat hij voor het uitblijven van de nakoming aansprakelijk wordt gesteld.

Artikel 6:83
Het verzuim treedt zonder ingebrekestelling in:
a. wanneer een voor de voldoening bepaalde termijn verstrijkt zonder dat de verbintenis is nagekomen, tenzij blijkt dat de termijn een andere strekking heeft;
b. wanneer de verbintenis voortvloeit uit onrechtmatige daad of strekt tot schadevergoeding als bedoeld in artikel 74 lid 1 en de verbintenis niet terstond wordt nagekomen;
c. wanneer de schuldeiser uit een mededeling van de schuldenaar moet afleiden dat deze in de nakoming van de verbintenis zal tekortschieten

Artikel 6:106
Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.