Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-271
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak	: 30 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en dat sprake is van overkreditering. De Commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Van overkreditering is eveneens geen sprake. Tot slot kan de Bank niet worden verplicht de restschuld van Consument kwijt te schelden. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reacties van de Bank van 28 maart 2017 en 23 mei 2017;
- de aanvullende reactie van Consument van 19 juni 2017;
- de aanvullende reactie van de Bank van 18 augustus 2017;
- de aanvullende reactie van Consument van 18 november 2017;
- de aanvullende reactie van de Bank van 1 december 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner hebben in 2006 via een tussenpersoon (hierna: 'de Tussenpersoon') een hypotheekaanvraag ingediend bij de Bank voor de financiering van hun woning.

2.2 Op 5 mei 2006 heeft de Bank een offerte aan Consument uitgebracht. Consument en zijn partner hebben de offerte op 11 mei 2006 ondertekend. In de offerte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Geldlening EUR 400.000,00 bestaande uit de volgende leningdelen:

1. EUR 240.000,00
2. EUR 160.000,00

1.
bedrag : EUR 240.000,00
rentepercentage : 4,600 % per jaar (effectief 4,800 %)
rentevastperiode: 10 jaar
rentemethodiek : offerterente
looptijd lening : 30 jaar
maandbedrag : EUR 920,00 (alleen rente)

2.
bedrag : EUR 160.000,00
rentepercentage : 4,600 % per jaar (effectief 4,800 %)
rentevastperiode: 10 jaar
rentemethodiek : offerterente
looptijd lening : 30 jaar
maandbedrag : EUR 613,33 (alleen rente)

Aanvraagnummer: [redacted] / 1

aflossing : middels een in de hypotheekakte aan BLG Hypotheken te verpanden beleggingsrekening met de volgende kenmerken:
- beleggingsinstelling : REAAL Bancaire Diensten
  De inleg dient plaats te vinden in door BLG Hypotheken geaccepteerde fondsen
- bedrag le inleg : EUR 16.000,00
  Dit bedrag zal door BLG Hypotheken aan de beleggings-instelling worden overgemaakt bij passeren hypotheekakte. Als de eerste inleg gedeeltelijk uit eigen geld bestaat, dient dit bedrag vóór passeren akte aan BLG Hypotheken te zijn overgemaakt
- beleggingsrekeningnr.: nader op te geven

2.3 Consument en zijn partner hebben in samenspraak met de Tussenpersoon de Bank op 11 mei 2006 verzocht om gebruik te maken van de zogenoemde Werkelijke Lasten Toets. De Werkelijke Lasten Toets houdt in dat de Bank op basis van bijzondere acceptatienormen toetst of uitsluitend de rentelasten die voortkomen uit de lening gedragen kunnen worden. Hierdoor kan een hoger bedrag worden geleend dan bij een reguliere inkomenstoetsing. Consument en zijn partner hebben onder meer voor het volgende getekend:

De geldnemer(s) en de adviseur hebben, ieder voor zich en gezamenlijk, bij het aangaan van de hypothecaire geldlening stilgestaan bij en zijn zich volledig bewust van de gevolgen van:

- mogelijk toekomstige verandering van de maandlasten als gevolg van wijzigingen in het rentetarief;
- mogelijk toekomstige verandering van het inkomen;
- mogelijke fluctuaties van een eventueel meegeteld inkomen uit vermogen en van de waarde daarvan, op zowel korte als lange termijn. Veranderingen van de waarde van het vermogen kan invloed hebben op de mogelijkheid van aflossing en de betaling van de maandelijkse lasten van de hypotheek.

Vanuit de huidige specifieke inkomens- en/of vermogenssituatie verklaren geldnemer(s) - voor deze hogere geldlening - te kunnen voorzien in de gevolgen van een toekomstige lastenstijging onder meer ten gevolge van eventuele rentestijgingen en/of van mogelijke veranderingen in de inkomenssituatie in de toekomst.

2.4 Uit de door de partner van Consument aan de Bank overgelegde loonstroken volgt dat hij in april 2006 ziekengeld ontving.

2.5 In april 2006 is een taxatierapport opgesteld waarin een marktwaarde van € 355.000,- en een executiewaarde van € 320.000,- voor de woning van Consument is opgenomen.

2.6 Op 17 juli 2006 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.

2.7 Vanaf eind 2007 zijn betalingsachterstanden in de maandtermijnen ontstaan. De Bank heeft daarom in 2012 het volgende aan Consument geschreven:

"Inzake uw brief van 10 september 2012 kan ik u het volgende mededelen:
De achterstand op de hypothecaire lening van [Consument] en [Naam partner Consument] is momenteel € 10.718,=
De heer en mevrouw zijn bij ons op achterstandenbeheer bekend sinds november 2007.

Wij hebben de familie [Naam Consument] volmachten gestuurd ter ondertekening zodat we de vrije verkoop van het onderpand kunnen opstarten. Wij kunnen helaas niet aan u verzoek tegemoet komen om verder uitstel toe te staan.

Ontvangen wij geen gelegaliseerde volmachten in de loop van deze week, zal het dossier naar de afdeling uitwinning worden overgedragen, alwaar de veiling cq executie zal worden gestart."

2.8 Consument zit vanaf 2012 in een minnelijk schuldhulpverleningstraject. De schuldhulpverlener van Consument heeft de Bank op 1 maart 2013 een saneringsvoorstel aangeboden. De schuldhulpverlener heeft de Bank verzocht in te stemmen met voldoening van een gedeelte van de vordering, te weten 6,40%, tegen finale kwijting van de restantschuld. De Bank heeft de schuldhulpverlener op 7 maart 2013 laten weten dat zij niet akkoord gaat met het voorstel.

2.9 De woning van Consument is in augustus 2013 onderhands verkocht en heeft geleid tot een restschuld. De vordering van de Bank op Consument bedroeg op 10 oktober 2013 € 208.104,77.

2.10 Bij brief van 29 oktober 2015 heeft de schuldhulpverlener het saneringsvoorstel van 1 maart 2013 ingetrokken en heeft de schuldhulpverlener een nieuw saneringsvoorstel gedaan. De schuldhulpverlener heeft de Bank verzocht in te stemmen met voldoening van een gedeelte van de vordering, te weten 7,10%, tegen finale kwijting van de restantschuld.

2.11 Op 30 november 2015 heeft de Bank de schuldhulpverlener geïnformeerd dat zij niet akkoord gaat met het voorstel. De reden van de afwijzing is dat Consument en zijn partner niet voldoen aan de maximale inspanningsverplichting.

2.12 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank medewerking verleent aan het saneringsvoorstel.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft zich niet als een redelijk handelend en bekwaam financieel dienstverlener gedragen ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument betwist dat zijn vordering is verjaard dan wel dat hij zijn klachtplicht heeft geschonden. Consument was niet eerder dan 2013 bekend met het ondeugdelijk handelen van de Bank. Toen de eerste betalingsproblemen in 2008 ontstonden was Consument in de veronderstelling dat dit kwam door lagere inkomsten als gevolg van ziekte en werkloosheid. Voor 2013 was er voor Consument geen reden om aan te nemen dat de Bank nalatig had gehandeld. Voorts is niet gebleken dat de Bank in haar bewijspositie is geschaad, daar alle stukken uit het dossier voorhanden zijn.
- De door de Bank verstrekte hypothecaire geldlening was veel hoger dan de werkelijke waarde van de woning, namelijk 125% van de getaxeerde executiewaarde. Hier komt bij dat gebleken is dat de Tussenpersoon frauduleuze handelingen verrichtte. Zo is de woning door de Tussenpersoon en de taxateur zo getaxeerd dat de hypothecaire geldlening van € 400.000,- kon worden verstrekt. De woning was dan ook veel minder waard dan door de taxateur is getaxeerd. Dit blijkt onder meer uit het verschil tussen de WOZ-waarde van 1 januari 2006, € 215.000,-, en de getaxeerde executiewaarde van april 2006, € 320,000,-. Wanneer een reële, betrouwbare en deugdelijke taxatie was uitgevoerd was de woning lager getaxeerd en had de Bank de hypothecaire geldlening niet aan Consument verstrekt. De Bank heeft onzorgvuldig gehandeld. Zij had aan de hand van de in het taxatierapport opgenomen waardes moeten opmerken dat deze enorm afweken van de WOZ-waarde en de koopsom waarvoor Consument de woning in 2002 gekocht heeft (€ 204.201,-). Het had op de weg van de Bank gelegen om naar aanleiding hiervan nadere informatie op te vragen bij Consument dan wel de Tussenpersoon. De Bank heeft dit nagelaten. Daarnaast had de Bank aan de hand van de overgelegde loonstroken moeten opmerken dat Consument al geruime tijd ziek was.

Met deze kennis had het op de weg van de Bank gelegen nader onderzoek te doen naar de situatie en de vraag of de hypothecaire geldlening in de toekomst ook nog betaalbaar zou zijn, daar geen duidelijkheid bestond over het verdere verloop van de ziekte. Van een redelijk handelend en bekwaam Tussenpersoon mag verwacht worden dat hij een gedegen inventarisatie maakt van de financiële positie van zijn klant en hierbij onderzoek doet naar de betaalbaarheid van de aangevraagde hypothecaire geldlening voor de gehele looptijd. Door toedoen van de Bank heeft Consument een te hoge hypothecaire geldlening en verkeert hij in een uitzonderlijke benarde financiële positie. De Bank is niet bereid mee te werken aan een oplossing.

- De door de Bank verstrekte hypothecaire geldlening is ruim vijfmaal meer dan het inkomen van Consument en zijn partner. Een dergelijke verstrekking is disproportioneel, onverantwoord en de Bank had deze niet aan Consument mogen verstrekken.
- Toen de Bank bekend werd met het feit dat veel klanten de dupe waren geworden van de frauduleuze handelingen van de Tussenpersoon en het feit dat op basis van onjuiste gegevens en taxaties te hoge financieringen zijn verstrekt heeft de Bank geen contact met Consument opgenomen om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. Consument heeft meerdere voorstellen gedaan, maar de Bank is hierop niet ingegaan. Ook is de Bank nimmer met een tegenvoorstel gekomen. De Bank handelt niet oplossings- en toekomstgericht. Voorts stelt de Bank dat Consument en zijn partner niet voldoen aan de inspanningsverplichting. Dit is een aanname en onjuist. Consument en zijn partner zijn beiden hard op zoek naar een fulltime baan, maar vooralsnog zijn ze er nog niet in geslaagd deze te vinden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De vordering van Consument is verjaard (artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW')). In 2007 is de eerste achterstand ontstaan en de achterstanden zijn tot 2011 steeds ingelopen. Consument had vanaf 2007 betalingsproblemen en was per 2009 bekend met de toekomstige schade alsmede de hiervoor aansprakelijke rechtspersoon. Consument heeft namelijk aangegeven dat vanaf 2009 de financiële situatie sterk achteruit ging, waardoor hij de hypotheeklasten niet meer kon voldoen. De vordering van Consument was reeds verjaard toen hij de Bank op 26 april 2016 voor het eerst aansprakelijk stelde.
- Consument stelt dat al snel na het afsluiten van de hypothecaire geldlening betalingsproblemen ontstonden. Op grond hiervan kan worden aangenomen dat Consument vanaf dat moment bekend was met het vermeende ondeugdelijk handelen van de Bank, althans dit redelijkerwijs had moeten ontdekken. Consument heeft lange tijd gewacht om te klagen over het vermeende ondeugdelijk handelen van de Bank, als gevolg waarvan de Bank in haar bewijspositie is geschaad. De Tussenpersoon is namelijk in 2009 failliet gegaan, maar ook de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de Bank de hypothecaire geldlening aan Consument heeft verstrekt zijn door het tijdsverloop niet meer volledig te reconstrueren. Consument heeft derhalve niet binnen een bekwame tijd geklaagd en heeft hiermee zijn recht tot het instellen van een vordering ex artikel 6:89 BW verwerkt.
- De Bank mocht op het door Consument overgelegde taxatierapport afgaan. Het is de verantwoordelijkheid van de kredietnemer om zich ervan te vergewissen of een getaxeerde waarde redelijk dan wel marktconform is. Dit valt niet onder de zorgplicht van de Bank.

Consument had de waarden die in het taxatierapport zijn opgenomen zelf kunnen vergelijken met de WOZ-waarde, daar zij van beide waarden op de hoogte was. De Bank had bij de beoordeling van de kredietverstrekking geen kennis van de WOZ-waarde en het opvragen hiervan maakt geen deel uit van de acceptatieprocedure. Voorts was er voor de Bank geen reden om te twijfelen aan de deugdelijkheid van het taxatierapport, nu het taxatierapport was opgesteld door een erkend taxateur en volgens de gebruikelijke waarderingsmethodiek tot een waardebepaling van het onderpand is gekomen.

- Consument werd bij het aanvragen van de hypothecaire geldlening bijgestaan en geadviseerd door een onafhankelijk adviseur. De Bank heeft Consument niet geadviseerd. Klachten die betrekking hebben op de inventarisatie, passendheid en de voorgestelde constructie door de Tussenpersoon kunnen niet worden afgewenteld op de Bank. De Bank diende als geldverstrekker te beoordelen of de aanvraag passend was en verstrekt kon worden op basis van de toen geldende verstrekkingsnormen. De zorgplicht van de Bank was beperkt tot het doen van onderzoek naar de financiële draagkracht van Consument en te waken voor overkreditering. Consument heeft verzocht om een werkelijke lastentoets en op basis hiervan heeft de Bank bepaald dat de beoogde te verstrekken hypothecaire geldlening voor klanten destijds betaalbaar en passend was. De Bank heeft Consument gewezen op onder andere het risico van veranderingen van het toekomstig inkomen. Daarbij heeft Consument bij het aangaan van de hypothecaire financiering verklaard zich volledig bewust te zijn van de gevolgen daarvan.
- Het feit dat sprake was van ziekteverzuim doet niets af aan het opgegeven inkomen. Ziekte is namelijk geen reden om aan te nemen dat de arbeidsovereenkomst zal worden beëindigd. Uit de werkgeversverklaring volgde ook niet dat sprake was van ziekte of dreigend ontslag. Voorts hebben zowel de Tussenpersoon als Consument geen enkele mededeling gedaan dat het inkomen in de toekomst mogelijk onder druk zou komen te staan of zou komen te vervallen. Tot slot stelt Consument dat de betalingsproblemen ontstonden na het ontslag van zowel hemzelf als zijn partner. Hieruit volgt dat de betalingsproblemen en de daaruit voortvloeiende schade niet is veroorzaakt door de kredietverstrekking, maar door latere werkloosheid. Dit was voor de Bank niet voorzienbaar, mede gezien het feit dat Consument een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd had en de werkgever van de partner van Consument een intentieverklaring had afgegeven. De hypothecaire geldlening was destijds passend en voldeed aan de acceptatievoorwaarden die de Bank destijds hanteerden. Van overkreditering was geen sprake en de Bank heeft de op haar rustende zorgplicht niet geschonden.
- De Bank heeft de saneringsvoorstellen afgewezen, omdat Consument en zijn partner niet voldoen aan de inspanningsverplichtingen. Consument en zijn partner hebben beide geen fulltimedienstverband. De Bank is bereid het voorstel te heroverwegen wanneer de inkomenssituatie positief wijzigt.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of sprake is van overkreditering, de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en voorts of de Bank haar medewerking dient te verlenen aan een oplossing voor de restschuld van Consument.

De Commissie merkt op, alvorens over te gaan tot de inhoudelijke beoordeling van het geschil, dat zij doordrongen is van het feit dat de onderhavige situatie een grote impact heeft gehad op Consument en zijn gezin en dat hun situatie en met name het toekomstperspectief er blijvend door is veranderd. Het is desondanks de taak van de Commissie om het geschil tussen partijen in juridische zin te beoordelen, en daar zal zij thans toe overgaan.

Beroep op verjaring en schending van de klachtplicht

4.2 De Bank heeft een beroep gedaan op verjaring (artikel 3:310 BW) en schending door Consument van diens klachtplicht (artikel 6:89 BW). De Bank heeft daarbij gesteld dat Consument in ieder geval vanaf 2009 bekend was met het vermeende ondeugdelijk handelen van de Bank, de toekomstige schade alsmede de hiervoor aansprakelijke rechtspersoon. De tijd die verstreken is, maakt dat Consument niet voldaan heeft aan zijn klachtplicht en zijn vordering bovendien verjaard is.

4.3 De Commissie volgt de Bank daarin niet. Ten aanzien van de verjaring van de vordering bepaalt artikel 3:310 BW dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. De termijn voor verjaring vangt pas aan wanneer Consument voldoende zekerheid heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de Bank (HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552, r.ov. 3.3.2). Niet gebleken is dat Consument reeds meer dan vijf jaar bekend was met het door hem gestelde tekortschieten van de Bank. Ten aanzien van het beroep op schending van de klachtplicht geldt dat de maatstaf voor dat oordeel is of Consument binnen bekwame tijd nadat hij de gestelde tekortkoming in het handelen van de Bank heeft ontdekt of had moeten ontdekken bij de Bank ter zake heeft geprotesteerd. De tijd die is verstreken tussen dat moment en het indienen van de klacht is een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend. Belangrijk is tevens dat de Bank door het tijdverloop in haar belangen is geschaad (zie voor het beoordelingskader uitgebreider: HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600; r.o 5.4). Dat de Bank concreet in haar bewijspositie is geschaad, is niet gebleken. Derhalve wordt het ook het beroep van de Bank op de klachtplicht in dit verband afgewezen.

Overkreditering

4.4 Consument stelt dat de Bank een te hoge lening voor het inkomen van hem en zijn partner heeft verstrekt. De Commissie leest hierin een beroep op overkreditering. De Bank betwist dat hiervan sprake is en voert onder meer aan dat de verstrekte financiering paste bij de financiële situatie en dat op verzoek van Consument de hypothecaire geldlening is verstrekt op basis van de werkelijke lasten toets. De Bank heeft Consument hierbij nadrukkelijk gewezen op de gevolgen van mogelijke toekomstige wijzigingen in de maandlasten en het inkomen.

4.5 Voor de beoordeling of sprake is van overkreditering dient de Commissie uit te gaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten in 2006 en het moment dat de geldlening aan Consument werd verstrekt (zie GC Kifid 2014-167 en 2017-374).

4.6 Aangezien Consument zich beroept op overkreditering, rust op hem de last die stelling te onderbouwen en zo nodig te bewijzen. De Commissie oordeelt dat Consument zijn stelling dat daadwerkelijk sprake is geweest van overkreditering op het moment van het aangaan van de hypothecaire geldlening niet met voldoende bewijs heeft onderbouwd. Zo is bijvoorbeeld een financiële onderbouwing van zijn stelling uitgebleven. Door de Bank is gemotiveerd gesteld dat zij bij de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2006 binnen de destijds geldende normen voor verantwoorde kredietverstrekking gebleven is. De Bank heeft dit onderbouwd door te wijzen op het interne acceptatiebeleid dat zij destijds gebruikte. Destijds waren deze normen nog niet neergelegd in wetten of een bindende gedragscode. De stelling van de Bank wordt gesteund door de stelling van Consument dat de eerste betalingsproblemen in 2008 ontstonden en hij veronderstelde dat dit werd veroorzaakt door lagere inkomsten als gevolg van ziekte en werkloosheid. De betalingsachterstand is derhalve niet direct na het aangaan van de hypothecaire geldlening ontstaan en Consument kon de maandlasten (initieel) dragen.

4.7 De Commissie oordeelt derhalve dat niet is komen vast te staan dat de door Consument verzochte hypothecaire geldlening door de Bank niet verstrekt had mogen worden.

Onzorgvuldig handelen van de Bank

4.8 Consument heeft verder gesteld dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen nader onderzoek te verrichten naar het overgelegde taxatierapport en het feit dat Consument ziektegeld ontving.

4.9 De maatschappelijke functie van de Bank brengt in haar relatie met Consument een zorgplicht met zich mee waarvan de inhoud en omvang afhangt van de omstandigheden van het geval (zie HR 9 januari 1998, LJN: ZC2536, NJ 1999, 285, r.o. 3.6.2 en HR 23 mei 1997, LJN: ZC2376, NJ 1998, r.o. 3.3). Vaststaat dat de hypothecaire geldlening tot stand is gekomen door advies van en bemiddeling door de Tussenpersoon en dat de Bank de rol van geldverstrekker heeft vervuld. Het handelen van de taxateur en de Tussenpersoon kan de Bank niet worden aangerekend en komt derhalve voor rekening en risico van Consument. Voorts mocht de Bank op de juistheid van het taxatierapport vertrouwen daar het taxatierapport was opgesteld door een erkend taxateur en de taxateur volgens de gebruikelijke waarderingsmethodiek tot een waardebepaling van het onderpand was gekomen. Daarnaast hoeft van de Bank, wanneer op een loonstrook is opgenomen dat Consument ziektegeld ontvangt, in beginsel niet te worden verwacht dat zij hiernaar nader onderzoek doet. Het gegeven dat Consument in de toekomst zou worden ontslagen was voor zowel Consument als de Bank niet te voorzien.

4.10 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de Bank niet met succes kan worden verweten dat zij een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.

Meewerken aan een oplossing

4.11 Ten aanzien van de stelling van Consument dat de Bank dient mee te werken aan een oplossing voor de restschuld oordeelt de Commissie als volgt.

Uit hoofde van de overeenkomst van hypothecaire geldlening vloeit voor Consument onder meer de verplichting voort dat hij een bedrag ter grootte van de hoofdsom van de hypothecaire geldlening vermeerderd met de overeengekomen rente aan de Bank dient terug te betalen. Ook de restschuld die is ontstaan na verkoop van de woning behoort tot de hypothecaire geldlening en dient in beginsel aan de Bank te worden terugbetaald.

4.12 De Bank heeft ten aanzien van de restschuld een zekere mate van beleidsvrijheid en kan, indien zij hiertoe aanleiding ziet, (een gedeelte van) de restschuld kwijtschelden. De Bank kan hiertoe echter niet worden verplicht.

4.13 De Commissie stelt vast dat de Bank zich bereid heeft getoond een regeling met Consument te treffen. De Bank is gerechtigd hieraan voorwaarden te stellen. Van Consument mag in zijn geval worden verwacht dat hij volledige medewerking verleent en inzage verschaft in zijn financiële en persoonlijke situatie, zodat de Bank aan haar zorgplicht kan voldoen en een gedegen beoordeling kan maken of een betalingsregeling tot de mogelijkheden behoort en zo ja, onder welke voorwaarden. De Commissie geeft partijen in overweging om opnieuw in overleg te gaan over een betalingsregeling.

Slotsom

4.14 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat sprake is van overkreditering of een ander schending van de zorgplicht aan de zijde van de Bank. Tot slot kan de Bank niet worden verplicht de restschuld van Consument kwijt te schelden. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.