Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0229
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De consument en haar (ex-)echtgenoot hebben via een tussenpersoon hun bestaande hypothecaire geldlening en kredieten overgesloten naar de bank. Op enig moment is de echtelijke woning als gevolg van de echtscheiding verkocht. Hierbij is een restschuld ontstaan. De consument stelt dat er sprake was van overkreditering. De commissie oordeelt dat van overkreditering geen sprake is. Ook kan de bank niet worden verplicht de restschuld van de consument kwijt te schelden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de bank;
- de repliek van consument;
- de dupliek van de bank.

De commissie stelt vast dat de consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 oktober 2020. Hieraan hebben deelgenomen de consument samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. H.G.M. van Zutphen, advocaat. De bank heeft eveneens deelgenomen.

Na de zitting is het dossier enige tijd aangehouden teneinde partijen in de gelegenheid te stellen om tot een oplossing van het geschil te komen. Partijen hebben geen oplossing bereikt, zodat de commissie uitspraak zal doen.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De consument en haar (toenmalige) echtgenoot hebben in juni 2003 via een onafhankelijke tussenpersoon, hun bestaande hypothecaire geldlening overgesloten naar (de rechts-voorganger van) de bank. Met de nieuwe geldlening is de hypothecaire geldlening van SNS Bank en een drietal consumptieve kredieten afgelost. De hoofdsom van de door de bank verstrekte geldlening bedroeg € 193.750,-. De consument en haar echtgenoot zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de geldlening. De bank heeft een hypotheekrecht gekregen op de echtelijke woning.

2.2 Tot 2015 zijn de maandtermijnen voor de geldlening iedere maand stipt voldaan. In 2017 zijn de consument en haar echtgenoot gescheiden. Op verzoek van de consument alsmede de medische noodzaak van de ex-echtgenoot heeft de bank in 2018 toestemming verleend voor verkoop van de woning met een tekort. Op 30 november 2018 is de echtelijke woning (onderhands) verkocht voor een bedrag van € 125.000,-. Ten tijde van de verkoop van de woning bedroeg de openstaande schuld aan de bank € 202.073,37. De verkoopopbrengst van de woning was onvoldoende om de hypothecaire geldlening af te lossen. Er ontstond daardoor een restschuld van € 80.823,49.

2.3 De bank heeft de vordering op de consument en haar ex-echtgenoot overgedragen aan een deurwaarder. De consument heeft met de deurwaarder een op draagkracht gebaseerde terugbetaalregeling getroffen van € 500,- per maand met ingang van februari 2019. In april 2019 heeft de consument aangegeven dat zij de overeengekomen betalingsregeling niet kan nakomen. In oktober 2019 heeft de advocaat van de consument een voorstel tegen finale kwijting gedaan. Dit heeft de bank afgewezen. Ook nadien zijn partijen er niet in geslaagd om tot een oplossing te komen. In mei 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij het Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van de consument

3.1 De consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan door toedoen van de bank. Voorts vordert de consument vergoeding van de juridische kosten van deze procedure.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan haar vordering legt de consument ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De consument voert hiertoe – samengevat – de volgende argumenten aan:

- er is sprake van overkreditering: de bank heeft in 2003 in verhouding tot het inkomen van de consument en haar ex-echtgenoot een te hoge lening verstrekt.
  De bank heeft de betaalbaarheid van de geldlening op lange termijn niet onderzocht en heeft ook geen rekening gehouden met mogelijke toekomstige veranderingen in het leven van de consument. Daardoor is de consument als gevolg van veranderingen in haar persoonlijke leven (zoals arbeidsongeschiktheid van haar ex-echtgenoot en de echtscheiding) in de problemen gekomen.
- met betrekking tot het terugbetalen van de restschuld is er sprake van een uitzichtloze situatie voor de consument en de bank werkt niet mee aan een oplossing. De bank heeft klachtwaardig gehandeld door een persoonlijk gesprek uit de weg te gaan en het verzoek tot kwijtschelding van de zijde van de consument steeds ter zijde te verschuiven. De bank blijft de consument verzoeken om een opgaaf te doen van haar inkomen en vermogen. Daarnaast wordt de gehele restschuld op de consument verhaald.

Verweer van de bank

3.3 De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank in onderhavige situatie de op haar rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De commissie neemt hiertoe het volgende in overweging.

Overkreditering

4.2 Vaststaat dat de consument en haar echtgenoot in 2003 via een door hen ingeschakelde tussenpersoon een hypothecaire geldlening bij de bank hebben afgesloten. De bank heeft gesteld dat zij de consument niet heeft geadviseerd ten aanzien van de geldlening. Nu de consument dit niet heeft betwist, gaat de commissie ervan uit dat het aan de hypotheek-aanvraag ten grondslag liggende advies door de door de consument ingeschakelde tussenpersoon is verstrekt. Die tussenpersoon heeft in dit kader in ieder geval de rol van bemiddelaar vervuld, zoals ook op de hypotheekofferte vermeld staat. De bank heeft op basis van de door de tussenpersoon aangeleverde gegevens de hypotheekofferte opgesteld. Deze offerte is door de consument en haar ex-echtgenoot aanvaard.

4.3 Hoewel de bank niet de adviseur is geweest, bracht de bijzondere zorgplicht van de bank mee dat zij voorafgaand aan het sluiten van de geldlening met een consument, gehouden is de aangevraagde financiering van een consument te toetsen teneinde overkreditering te voorkomen. Die zorgplicht bestaat ongeacht of de consument wordt bijgestaan door een tussenpersoon. De kredietverstrekker mag niet zonder meer afgaan op de door de tussenpersoon aan hem verschafte inlichtingen over de inkomens- en vermogenspositie van de consument, aangezien hij zelf ervoor verantwoordelijk blijft te waken tegen overkreditering van de consument en daartoe zo nodig zelf nadere inlichtingen moet inwinnen of gegevens moet verifiëren artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht)[1].

4.4 De commissie dient derhalve te beoordelen of er sprake is geweest van overkreditering. Hierbij moet worden uitgegaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten ten tijde van de verstrekking van de geldlening (2003) aan de consument en haar ex-echtgenote. Tussen partijen is niet in geschil dat de destijds door de tussenpersoon aan de bank verschafte financiële gegevens van de consument en haar ex-echtgenoot op basis waarvan de hypothecaire lening is verstrekt, juist waren.

4.5 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat er sprake is van overkreditering. De bank heeft gemotiveerd betwist dat er sprake was van overkreditering en gesteld dat de consument en haar ex-echtgenoot op basis van hun beiden inkomens destijds zelfs € 220.710,- konden lenen. Na deze betwisting door de bank heeft de consument geen nadere concrete en specifieke feiten en omstandigheden gesteld, noch zijn die anderszins gebleken, die tot de conclusie zouden kunnen leiden dat er sprake was van overkreditering, zodat de vordering op deze grond dient te worden afgewezen. Daarbij komt dat de consument en de ex-echtgenoot de hypothecaire lasten de eerste 12 jaar probleemloos hebben voldaan.

4.6 Dat de consument en haar ex-echtgenoot na het afsluiten van de geldlening als gevolg van veranderingen in hun persoonlijke leven/omstandigheden de maandlasten van de geldleningen niet meer konden dragen, maakt niet dat daarmee sprake is van overkreditering.

De afwikkeling van de restschuld

4.7 Voorts heeft de consument heeft gesteld dat er sprake is van een uitzichtloze situatie ten aanzien van de restschuld en dat de bank niet meewerkt aan een oplossing. De commissie oordeelt als volgt.

[1] Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 en recent Hoge Raad 14 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2298).

4.8 De restschuld behoort tot de hypothecaire geldlening en dient in beginsel door de consument en haar ex-echtgenoot geheel aan de bank te worden terugbetaald. De bank heeft ten aanzien van een 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 (Geschillencommissie Kifid 2019-683).

4.9 Voor zover de consument zich beklaagt over het feit dat de bank de gehele restschuld van haar vordert, oordeelt de commissie als volgt. De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de hypothecaire geldlening en daarmee ook de restschuld. Hoofdelijke aansprakelijkheid houdt in dat elke schuldenaar voor het gehele bedrag kan worden aangesproken. Dit betekent dat de bank de consument voor het gehele bedrag van de restschuld mag aanspreken. Ten overvloede merkt de commissie op dat hoofdelijke aansprakelijkheid enkel ziet op de (externe) verhouding tussen de schuldeiser (de bank) en de schuldenaren (de consument en haar ex-echtgenoot) en dat het niets zegt over de (interne) verhouding tussen de schuldenaren onderling.

4.10 De commissie stelt vast dat de bank zich verschillende keren bereid heeft getoond om te onderzoeken of een regeling met de consument mogelijk is en er ook na de zitting bij de commissie een poging is ondernomen om tot een regeling te komen. De bank is gerechtigd om aan een dergelijke regeling voorwaarden te stellen en ook informatie en documenten bij de consument op te vragen. Van de consument mag in haar geval worden verwacht dat zij volledige medewerking verleent en inzage verschaft in haar 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 (Geschillencommissie Kifid 2018-271). Daarbij komt de door de bank gevraagde informatie de commissie niet onredelijk of onbegrijpelijk voor. Dat er uiteindelijk geen regeling tot stand is gekomen maakt niet dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, nu de bank immers niet verplicht kan worden om een regeling te treffen. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan de bank ten aanzien van het afwikkelen van de restschuld haar zorgplicht jegens de consument geschonden heeft, zodat het klachtonderdeel ongegrond is.

Conclusie

4.11 Het voorgaande leidt ertoe dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en dat de commissie tot het oordeel komt dat de klacht ongegrond is. De vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.