Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-854
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 oktober 2020
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	: Klacht is niet-behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid van de klacht. De Bank heeft Consument en haar ex-partner naar aanleiding van hun klacht een vergoedingsvoorstel gedaan. Consument en haar ex-partner hebben het vergoedingsvoorstel vanwege de klacht over overkreditering tegen wederzijdse finale kwijting voor akkoord verklaard. Dit vergoedingsvoorstel is te kwalificeren als een vaststellings-overeenkomst die ter beëindiging of voorkoming van een geschil of onzekerheid dient. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat er sprake was van een wilsgebrek bij Consument of haar ex-partner bij het ondertekenen van het vergoedingsvoorstel. De klacht van Consument over overkreditering is niet-behandelbaar en voor het overige niet-toewijsbaar.

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) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument van 4 oktober 2020.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument en haar toenmalige partner (hierna: 'ex-partner') hadden sinds maart 2006 beschikking over een hypothecaire geldlening ter hoogte van € 282.000,- bij de Bank. Op enig moment is de relatie tussen Consument en haar ex-partner verbroken.

2.2 In december 2019 heeft er tussen Consument en de Bank telefonisch contact plaatsgevonden. In dat gesprek heeft Consument de Bank gevraagd om niet over te gaan tot het vorderen van de restschuld bij verkoop van de woning. Op 26 april 2020 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank. In de e-mail heeft Consument aan de Bank onder meer medegedeeld dat de woning verkocht zal worden. Daarnaast heeft Consument de Bank verzocht om haar en haar ex-partner tegemoet te komen in 2/3 van de restschuld, te weten € 15.733,33.

2.3 Op 4 juni 2020 heeft de Bank Consument en haar ex-partner per brief geïnformeerd dat zij het gedeeltelijk met de ingediende klacht eens is. De Bank heeft Consument en haar ex-partner voorgesteld om hen tegen wederzijdse finale kwijting een bedrag van € 10.090,67 te vergoeden met als voorwaarde dat zij beiden vóór 12 juni 2020 een getekende akkoordverklaring terugsturen. In de brief heeft de Bank toegelicht dat het vergoedingsvoorstel de betaalde rente betreft over het deel van de lening dat te veel is verstrekt aan Consument en haar ex-partner. Op 5 juni 2020 heeft Consument de Bank per e-mail vragen gesteld naar aanleiding van het aanbod. Op 8 juni 2020 heeft de Bank Consument per e-mail toegelicht waar de aangeboden vergoeding op gebaseerd is en dat zij de akkoordverklaring van de ex-partner van Consument heeft ontvangen.

2.4 Op 9 juni 2020 heeft Consument de ondertekende akkoordverklaring met een begeleidende e-mail aan de Bank gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*De belangrijkste reden dat ik dit doe, zijn dat mijn ex-partner, in tijdnood vanwege de aanvraag van een nieuwe financiering, het akkoord en nu zonder overleg, ook gegeven heeft en dat de termijn waarbinnen e.e.a. moet gebeuren, gezien mijn andere bezigheden, zo kort is, dat ook mij geen andere keuze rest. Ik geef wel aan erg teleurgesteld te zijn in Uw antwoord op mijn mail van 5 juni. De klacht ging over de schending van de zorgplicht. Toch gaat U in Uw antwoord niet in op mijn vraag hoe Uw reactie te interpreteren, ook niet op Uw m.i. bijzondere verdediging van het aanbieden van rentemiddeling, noch op de weinig professionele behandeling van de klacht, waarbij de actor van Uw kant meermaals verandert met als gevolg dat de reactietermijn zo klein wordt, dat ik mij gedwongen voel te handelen zoals ik nu doe.*"

2.5 Op 15 juni 2020 hebben Consument en haar ex-partner hun woning verkocht.

De klacht en vordering

2.6 Consument vordert van de Bank een aanvulling op de betaalde schadevergoeding totdat deze (met in achtneming van wat al is betaald) totaal € 25.000,- bedraagt.

2.7 Kort en zakelijk weergegeven stelt Consument als grond voor haar vordering op de Bank het volgende.

Allereerst stelt Consument dat zij zich gedwongen voelde om het aanbod van de Bank tegen finale kwijting te tekenen. Doordat de Bank niet tijdig op de klacht van Consument had gereageerd, was er door de naderende verkoop van de woning sprake van tijdsdruk. Daarbij kon Consument iedere cent goed gebruiken als alleenstaande moeder met drie kinderen. Ten tweede was de schade groter dan de rente die betaald is op het teveel verstrekte bedrag. Als Consument en haar ex-partner een lagere hypotheek verstrekt hadden gekregen, had zij de woning überhaupt niet kunnen kopen. Er is dus verband tussen de te duur gekochte woning en de restschuld bij verkoop van de woning. Ten derde stelt Consument dat zij op 26 april 2020 de Bank een oplossingsvoorstel heeft gedaan. In dat bericht heeft Consument aangegeven zich het recht voor te behouden om te mogen klagen bij de Geschillencommissie financiële dienstverlening, wanneer de Bank niet zou voldoen aan het verzoek. Ten vierde stelt Consument dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Bank heeft een hypothecaire geldlening verstrekt die Consument en haar ex-partner financieel niet konden dragen. Daarbij heeft de Bank niet tot onvoldoende meegedacht bij de (betalings)problemen die zich voordeden na verstrekking van de hypotheek. De overkreditering is door de Bank erkend. Tot slot stelt Consument dat de Bank haar niet serieus heeft genomen, doordat er niet tijdig en adequaat is gereageerd op haar klacht. Zo stelt Consument dat de Bank niet binnen de afgesproken termijn heeft gereageerd. Daarnaast heeft de Bank geen of een onjuist antwoord gegeven op belangrijke vragen van Consument.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De kern van de klacht van Consument ziet op de hoogte van de door de Bank betaalde vergoeding vanwege overkreditering. Daarbij stelt Consument onder tijdsdruk het vergoedingsvoorstel te hebben getekend doordat de Bank niet adequaat met haar klacht is omgegaan in de interne klachtprocedure. De Bank heeft het standpunt ingenomen dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is vanwege het getekende voorstel van 4 juni 2020.

3.2 De Commissie is van oordeel dat een gedeelte van de klacht van Consument niet-behandelbaar is en daarom niet voor inhoudelijke beoordeling in aanmerking komt. Dit betreft het deel van de klacht dat ziet op de schending van de zorgplicht bij overkreditering door de Bank en de (hoogte van de) daarvoor betaalde schadevergoeding.

De klacht van Consument over de handelwijze van de Bank in de interne klachtprocedure is wel behandelbaar aangezien dit deel niet is meegenomen in het vergoedingsvoorstel. Dit klachtonderdeel is echter ongegrond. De Commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Wat is er tussen partijen afgesproken?

3.3 Volgens het zogeheten Haviltex-criterium is van belang is wat partijen over en weer van elkaars verklaringen en gedragingen mochten verwachten bij het aanbieden en ondertekenen van het aanbod van 4 juni 2020.

3.4 Vaststaat dat Consument in ieder geval op 26 april 2020 per e-mail een klacht over de schending van de zorgplicht bij overkreditering heeft ingediend bij de Bank. In de e-mail stelt Consument dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden doordat er een te hoge hypothecaire geldlening aan haar en haar ex-partner is verstrekt. Daarbij heeft de Bank volgens Consument onvoldoende aandacht gegeven aan het verloop van de beleggingsrekening die bedoeld was voor de aflossing van de hypothecaire geldlening. Ook heeft Consument gesteld dat de Bank haar en haar ex-partner gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening inadequaat tegemoet is gekomen in de betalingsproblemen. Consument heeft in de e-mail van de Bank een tegemoetkoming in de restschuld gevorderd.

3.5 Naar aanleiding van de klacht van Consument heeft de Bank op 4 juni 2020 per brief gereageerd en geïnformeerd dat zij het gedeeltelijk eens is met de klacht, namelijk dat er een te hoge hypothecaire geldlening is verstrekt. Om die reden heeft de Bank Consument en haar ex-partner een aanbod gedaan tegen wederzijdse finale kwijting voor een bedrag van € 10.090,67. Dit bedrag ziet volgens de Bank op de betaalde rente gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening over het teveel verstrekte bedrag van € 16.000,-. In de brief staat verder: "*Gaat u akkoord met ons vergoedingsvoorstel? Dan kunt u geen aanvullende schadeclaim meer bij ons indienen.*" Aan het slot van de brief heeft de Bank Consument gewezen op de gang naar Kifid in het geval zij het niet eens zou zijn met het antwoord op de klacht. Consument en haar ex-partner vervolgens hebben apart van elkaar het vergoedingsvoorstel getekend en aan de Bank verstuurd.

3.6 De Commissie overweegt dat het getekende vergoedingsvoorstel van 4 juni 2020 te kwalificeren is als een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Onder lid 1 van artikel 7:900 BW staat dat partijen zich bij een vaststellingsovereenkomst tegenover elkaar binden '*ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt*'. Naar de vaste lijn van de Geschillencommissie, oordeelt de Commissie ook in dit geval dat de klacht niet behandeld kan worden. Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-686, 2020-940, 2020-289 en 2020-453. Consument en haar ex-partner hebben door het ondertekenen van het vergoedingsvoorstel de Bank *wederzijdse finale kwijting verleend*.

Daarmee hebben Consument en haar ex-partner afstand gedaan van hun recht om te klagen over de schending van de zorgplicht door de Bank bij overkreditering. De Bank mocht aldus op basis van de getekende akkoordverklaringen verwachten dat Consument en haar ex-partner geen aanvullende schadeclaim meer zouden indienen vanwege de overkreditering.

Is de vaststellingsovereenkomst vernietigbaar?

3.7 Een vaststellingsovereenkomst is vernietigbaar wanneer sprake is van een wilsgebrek, zoals dwang, dwaling, bedrog of misbruik van omstandigheden (artikel 3:44 BW en artikel 6:228 BW). Vergelijk Rechtbank Zeeland-West Brabant, ECLI:NL:RBZWB:2019:2116 (overweging 2.7).

3.8 Consument stelt niet gebonden te zijn aan de vaststellingsovereenkomst, omdat zij zich door tijdsdruk gedwongen voelde om het aanbod van de Bank te accepteren. Consument meent dat deze tijdsdruk is ontstaan, doordat de verkoop van haar woning naderde, de ex-partner bezig was met een nieuwe financieringsaanvraag en de Bank naliet om tijdig te reageren op de klacht. De Commissie begrijpt uit de stellingen van Consument dat zij hiermee een beroep doet op een wilsgebrek, in het bijzonder misbruik van omstandigheden (artikel 3:44 lid 4 BW).

3.9 Als uitgangspunt geldt dat misbruik van omstandigheden aanwezig is als a) iemand weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, b) iemand het tot stand komen van die rechtshandeling door die ander bevordert, c) terwijl hij weet of moet begrijpen dat hij die ander van de rechtshandeling zou moeten weerhouden. Bij de beoordeling daarvan komt het aan op alle omstandigheden die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van die rechtshandeling. Niet is vereist dat degene die zich op vernietiging beroept door het aangaan van de overeenkomst is benadeeld; wel is vereist dat hij zonder het misbruik van omstandigheden de overeenkomst niet of niet op dezelfde voorwaarden zou hebben gesloten.

3.10 Dat hier sprake is van misbruik van omstandigheden is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk geworden. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij en haar ex-partner het vergoedingsvoorstel niet of onder andere voorwaarden hadden getekend indien de Bank eerder of adequaat had gereageerd op de klacht. Niet is gebleken dat de naderende verkoop van de woning als bijzondere omstandigheid beschouwd kan worden op basis waarvan de Bank Consument en haar ex-partner het tekenen van het vergoedingsvoorstel had moeten weerhouden. Dit volgt ook uit de eerste schriftelijke klachtuiting van Consument aan de Bank van 26 april 2020, waarin zij een gedeelte van de restschuld van de Bank heeft gevorderd. Dat de Bank niet eerder heeft gereageerd op de klacht van Consument, kan daarom niet leiden tot de conclusie dat sprake is van misbruik van omstandigheden. Partijen zijn gebonden aan de vaststellingsovereenkomst.

Communicatie gedurende de interne klachtprocedure

3.11 De Commissie merkt verder op dat Consument heeft geklaagd over de communicatie vanuit de Bank in de interne klachtprocedure. Zoals eerder genoemd in overwegingen 3.4 en 3.5, heeft Consument op 4 juni 2020 een inhoudelijke reactie van de Bank gekregen op haar schriftelijke klacht van 26 april 2020. Uit het dossier blijkt dat Consument de Bank vragen heeft gesteld na de reactie van de Bank waarop zij niet een (volledig) antwoord heeft gekregen.

3.12 De Commissie concludeert dat de communicatie van de Bank naar Consument toe in de interne klachtprocedure voor wat betreft de reactietermijn en de beantwoording van de vragen niet de schoonheidsprijs verdient. Niet is echter gebleken dat deze tekortkoming leidt tot een verplichting van de Bank tot het betalen van een (aanvullende) schade-vergoeding aan Consument.

Conclusie

3.13 De Commissie concludeert dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is en voor het overige niet leidt tot een toewijzing van een (aanvullende) vergoeding.

4. De beslissing

De Commissie verklaart dat de klacht niet behandelbaar is en voor het overige niet toewijsbaar is.

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.