Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0092
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Door de bank wordt een restschuld bij de consument gevorderd die is ontstaan in 2015. In 2016 heeft de bank een betalingsregeling aangeboden aan de consument. Een van de voorwaarden daarvan was een looptijd van 5 jaar. De consument stelt dat die tijd is gepasseerd en vordert dat zij niet meer gehouden wordt de restschuld te voldoen. De commissie wijst die vordering af. Omdat de consument niet aan de voorwaarden van de regeling heeft voldaan, is zij nog steeds gehouden de restschuld te betalen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de reactie van de consument (de repliek) en 4) de laatste reactie van de bank (de dupliek).

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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consument heeft samen met haar toenmalige partner op enig moment in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De hoofdsom daarvan was € 850.000,00.

2.2 Per 1 september 2013 is de relatie met haar toenmalige partner beëindigd.

2.3 De gezamenlijke woning, waarop het recht van hypotheek rustte, is in 2015 verkocht voor een bedrag van € 600.000,00. Na die verkoop resteerde een restschuld ter grootte van € 291.376,29.

2.4 Vervolgens is op 18 januari 2016 een regeling tot stand gekomen waarbij de restschuld tussen de gewezen partners werd gedeeld. Dat betekende dat de consument aansprakelijk zou worden voor een restschuld van € 145.688,15 onder het voorbehoud dat zij de tegelijkertijd gemaakte betaalregeling volledig zou nakomen. In het kader van de afgesproken betaalregeling zou door de consument in het eerste jaar een bedrag van € 250,00 per maand worden voldaan.

2.5 In het kader van die regeling golden de volgende voorwaarden:

- De regeling zal jaarlijks worden herzien op basis van de door consument in te sturen inkomensgegevens en begrotingsformulieren;
- De consument betaalt het maximale bedrag naar draagkracht;
- Wanneer de consument na 5 jaar minimaal € 48.000,00 aan de bank heeft terugbetaald, zal de bank haar voor het meerdere niet aanspreken;
- Wanneer de consument na 5 maar binnen 10 jaar het bedrag van € 48.000,00 heeft terugbetaald, zal de bank haar niet meer aanspreken voor de restschuld;
- Wanneer de consument, ondanks betaalinspanningen, na 10 jaar het bedrag nog niet heeft kunnen terugbetalen en zich wel aan de gemaakte afspraken heeft gehouden, dan is de bank bereid haar na 10 jaar voor het dan nog resterende bedrag niet meer aan te spreken.

2.6 Op de naleving van de onder 2.4 en 2.5 benoemde regeling werd toegezien door Vesting Finance Fiditon (hierna: Vesting Finance). Uit het toezicht bleek dat de betaalregeling reeds in het eerste jaar niet werd nagekomen.

2.7 Vesting Finance heeft op 31 december 2019 aan de consument aangegeven dat het saldo van de vordering € 276.497,00 bedraagt.

2.8 Op 29 januari 2021 heeft de bank de restschuld bij het BKR geregistreerd. In dezelfde brief heeft de bank een nieuwe betaalregeling aangeboden. De consument is op 9 februari 2021 akkoord gegaan met deze regeling en heeft daarbij opgemerkt dat zij dit onder protest heeft gedaan. De voorwaarden van dat aanbod zijn onder meer de volgende:

2.8.1. De consument betaalt de komende 5 jaar naar draagkracht;

2.8.2. Minimaal 1x per jaar zal de draagkracht worden vastgesteld;

2.8.3. Na 5 jaar betaling naar draagkracht, of nadat binnen 5 jaar € 48.000,00 is betaald wordt het resterende bedrag kwijtgescholden;

2.8.4. Wanneer de consument zich niet aan de voorwaarden houdt, zal het volledige openstaande bedrag, € 145.688,15 op de consument worden verhaald.

2.9 De bank heeft op 22 februari 2021 een brief gestuurd waarin zij onder meer heeft aangegeven dat de BKR-registratie opnieuw geplaatst werd omdat deze ten onrechte verwijderd was, en dat zij er Vesting Finance op heeft gewezen dat in de in 2.7 bedoelde brief een onjuist bedrag is genoemd.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt over het feit dat zij door Vesting Finance slecht is behandeld gedurende de loop van de betaalregeling. Zij heeft aangegeven niet te hebben getekend voor een dergelijk hoge hypothecaire geldlening, waardoor zij in de problemen is beland, en evenmin voor de in 2.4 en 2.5 aangehaalde betaalregeling.
Bij het bestaan van die regeling zet zij überhaupt haar vraagtekens. Tijdens eerste contact dat met medewerkers van de bank en haar ex-partner plaatsvond, werd zij ervan verzekerd dat er een regeling zou worden getroffen die ervoor zou zorgen dat er een toekomst voor haar zou overblijven om verder te kunnen leven.
Vervolgens heeft zij twee brieven van de bank die voorzien zijn van de datum 18 januari 2016 waarin van een betaalregeling wordt gesproken. Uit de brief die zij extra in haar bezit heeft, volgt dat er een betaalregeling zou zijn afgesproken die 5 jaar zou duren en waarin naar rato een maandelijkse termijn zou worden betaald door de consument. Na ruim 5,5 jaar veronderstelt de consument daarom van haar schuld af te zijn. Dat de bank stelt dat deze regeling vervallen zou zijn, begrijpt de consument niet.
Met het nieuwe betalingsvoorstel dat haar is gedaan is zij alleen onder protest akkoord gegaan. Zij verwacht een billijkere oplossing die recht doet aan haar geval. Zij heeft in verband met het voorgaande een financiële schade van € 34.000,00 gevorderd.

Het verweer

2.11 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

3.1 De commissie merkt op dat de consument aan de bank een aantal verwijten heeft gemaakt. Hierna worden eerst de verwijten met betrekking tot overkreditering en de BKR-registratie kort behandeld, waarna het verwijt wordt behandeld dat de commissie als de essentie van de klacht heeft begrepen.

3.2 Zij heeft gesteld dat haar bij aanvang een te hoge lening zou zijn verstrekt. Volgens vaste rechtspraak van de commissie dient zij daarvoor echter wel het begin van een onderbouwing te geven. De consument heeft een dergelijke onderbouwing nagelaten. Daartegenover staat de opmerking van de bank dat in de door consument en haar ex-partner ondertekende hypotheekofferte een waarschuwing is opgenomen waaruit blijkt dat een krediet wordt verstrekt dat hoger ligt dan de verstrekkingsnormen die destijds golden. De consument heeft daarna niet verder onderbouwd waarom sprake zou zijn van een te hoog hypothecair krediet. Reeds om die reden kan niet worden vastgesteld dat van overkreditering sprake zou zijn.

3.3 Daarnaast heeft de consument gesteld dat de BKR-registratie ten onrechte zou zijn verricht. Zij heeft daarbij opgemerkt dat die registratie op een zeker moment verwijderd werd. De redenering van de consument komt er daarbij op neer dat een eenmaal verwijderde registratie later niet alsnog kan worden geplaatst. Die redenering wordt door de commissie niet gevolgd. Zoals de bank heeft gesteld, dient de restschuld van de consument, voor zover die terecht gevorderd wordt, te worden opgenomen in het BKR. Het enkele feit dat de bank een fout heeft gemaakt door die registratie op enig eerder moment te verwijderen, maakt niet dat zij die fout niet meer mag herstellen.

3.4 Daarmee komt de commissie tot de essentie van de door de consument ingediende klacht, namelijk of de schuld ten onrechte van de consument gevorderd wordt. Daarbij verdient opmerking dat de wijze waarop met de consument is gecommuniceerd ook naar het oordeel van de commissie geen beste indruk maakt. In haar verweer heeft de bank aangegeven dat zij reeds sinds verzending van de brief van 18 januari 2016 de consument niet langer voor de gehele restschuld verantwoordelijk houdt maar slechts voor de helft ervan.[1] Vesting Finance heeft echter daarna, tenminste in de in 2.7 aangehaalde brief, de consument voor de gehele schuld verantwoordelijk gehouden. De commissie merkt op dat een dergelijke communicatie voor consumenten spanning met zich kan brengen, die voorkomen had kunnen worden. Of deze verkeerde communicatie aan de bank of aan Vesting Finance kan worden verweten, kan vanwege hetgeen hierna is opgenomen in het midden blijven.

[1] Ondanks het in die brief en in 2.4 opgenomen voorbehoud dat de consument de afgesproken regeling nakomt.

3.5 De consument vordert immers dat er geen restschuld meer op haar zal worden verhaald, onder meer omdat er inmiddels ruim vijf jaar verstreken is. Voor die conclusie zijn echter in het dossier geen aanknopingspunten te vinden. Vertrouwen dat daarvan sprake zou zijn kon zij evenmin baseren op de versie van de brief van 18 januari 2016 die bij haar stukken heeft gevoegd, maar waarvan de bank de echtheid ontkent. Zelfs uit die brief volgt niet wat de consument concludeert. In die versie van de brief staat opgenomen: "Als u na 5 jaar de maandelijkse afgesproken regeling en medewerking hieraan gehoor heeft gegeven dan zullen wij u niet meer aanspreken voor het nog openstaande resterende bedrag." Aangezien onweersproken vast staat dat de consument de regeling niet is nagekomen, was er voor de consument geen reden om aan te nemen dat zij na 5 jaar van haar restschuld verlost zou zijn.

3.6 De commissie merkt op dat tussen de bank en de consument een nieuwe betalingsregeling is afgesproken. Dat de consument heeft aangegeven onder protest akkoord te zijn gegaan, is juridisch irrelevant. Dat de bank met die aangeboden regeling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar jegens de consument gehandeld heeft, is de commissie niet gebleken. Wel wenst zij de bank mee te geven dat, hoewel de commissie tot extra coulance niet kan verplichten, na te blijven gaan op welke wijze zij bij de inning van deze restschuld rekening houdt met de kenbare belangen van de consument en haar eigen zorgplicht.

3.7 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.