Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0080
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2020
Ingediend door	: de heer [naam consument I] en mevrouw [naam consument II] tezamen te noemen Consumenten
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting:

Consumenten hebben in 2008 een hypothecaire geldleningsovereenkomst met een vaste rente afgesloten met de Bank ten behoeve van de aankoop van een woning. In 2009 is het rentecontract omgezet in een contract voor variabele rente. In de van toepassing zijnde voorwaarden staat dat de Bank een opslag hanteert gelet op de schuld-(markt)waarde verhouding van de woning welke waarde middels een taxatierapport kan worden vastgesteld. Er zijn betalingsachterstanden ontstaan ten aanzien van de maandtermijnen waartoe partijen een betalingsregeling hebben getroffen en waarbij de Bank een bedrag heeft afgeboekt. Dit heeft zij gemeld bij het BKR. De Bank heeft verder een beleid- en tariefwijziging doorgevoerd hetgeen leidde tot een hoger tarief voor Consumenten. Zij hebben zich beklaagd over de werkwijze van de Bank en gevorderd dat de tariefwijziging ongedaan wordt gemaakt, de Bank op een andere wijze de waarde van de woning vaststelt en dat de BKR-notering wordt verwijderd. De Bank heeft zich hiertegen verweerd. De Commissie heeft de vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de aanvullende informatie van 31 april 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de correspondentie tussen partijen na de hoorzitting van 13 augustus 2020 tot en met 7 oktober 2020;
- de aanvullende informatie van de Bank van 18 december 2020;
- de reactie daarop van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit houdt in dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 augustus 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn in juli 2008 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) aangegaan met de Bank voor de aankoop van een woning. Voor advies en bemiddeling hebben Consumenten gebruik gemaakt van de diensten van een externe hypotheekadviseur. De hypotheeksom bedraagt € 362.397,-. De woning is getaxeerd op een marktwaarde van € 330.000,- en de executiewaarde was € 295.000,-. De geldlening bestaat uit 2 leningdelen. Een deel is een beleggingshypotheek en het tweede deel een aflossingsvrije hypotheek. Voor beide leningdelen is een vaste rente van 5,1% overeengekomen voor de duur van 10 jaar. In de hypotheekakte staat dat de *Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening SNS Bank (particulier) van oktober 2005*, verleden op 2 november 2005 *(hierna: de AV 2005)* van toepassing zijn.

2.2 In de AV 2005 staat:

'19 LENING MET VARIABELE RENTE
(…)
19.2 Het rentepercentage voor een lening waarvoor een variabel rentepercentage geldt, kan door de bank te allen tijde met onmiddellijke ingang worden gewijzigd.
(…)
'20 TOPHYPOTHEEK
20.1 Is het bedrag van de lening hoger dan een in de geldleningovereenkomst genoemd percentage van de executiewaarde van het verbondene, dan is de bank gerechtigd het overeengekomen rentepercentage te verhogen met een door haar vastgestelde opslag.
20.2 De opslag bedoeld in artikel 20.1 wordt door de bank niet meer in rekening gebracht met ingang van de maand volgend op de maand waarin de bank van de schuldenaar een recent taxatierapport heeft ontvangen, opgemaakt door een beëdigde en de bank conveniërende taxateur, waaruit blijkt dat het bedrag van de lening gelijk aan of lager is dan het in de geldleningovereenkomst genoemde percentage van de door deze taxateur vastgestelde executiewaarde van het verbondene.'

2.3 De Bank hanteert een risico-opslag gebaseerd op de verhouding tussen de schuld en de waarde van de woning (LTV). Hiervoor gebruikte de Bank destijds de executiewaarde. De geldlening was - gelet op de LTV - ingedeeld in de hoogste risicoklasse van de Bank (Tophypotheek) van 100-125%.

2.4 Kort daarna kregen Consumenten betalingsproblemen omdat de verkoop van hun tweede woning vlak voor de overdracht ervan niet door ging. Partijen kwamen overeen om de beleggingshypotheek per 1 januari 2009 om te zetten in een aflossingsvrije hypotheek. Hiertoe is de woning (het onderpand van de geldlening) opnieuw getaxeerd op een marktwaarde van € 405.000,- en een executiewaarde van € 365.000,-. De geldlening werd - gelet op de LTV - in een lagere risico-klasse geplaatst van 75-100%. Vervolgens hebben Consumenten, met tussenkomst van een externe hypotheekadviseur, aanvragen ingediend voor het per 1 juli 2009 omzetten van de vaste rente voor beide leningdelen in een variabele rente van 3.8%. De aanvragen hiervoor zijn door Consumenten voor akkoord getekend en beide aanvraagformulieren bevatten een clausule waarin staat dat de klant door ondertekening van het formulier verklaart te hebben kennisgenomen van de AV 2005 en daarmee akkoord te zijn.

2.5 Op 22 juni 2010 zijn Consumenten het Wettelijke Schuldsaneringstraject ingegaan. De geldlening bij de Bank is buiten dit traject gesteld. Tijdens de duur van het traject is ten aanzien van de geldlening een betalingsachterstand ontstaan. In 2011 heeft de Bank de betalingsachterstand gemeld bij BKR. Dit heeft geleid tot een BKR codering A (achterstand).

2.6 Op enig moment is voor het bepalen van de LTV de marktwaarde in de plaats gekomen van de executiewaarde en vanaf juli 2011 is de Bank voor aflossingsvrije hypotheken een extra opslag gaan hanteren. De Bank heeft verklaard dit laatste per abuis niet goed te hebben doorgevoerd voor het eerste leningdeel van Consumenten, maar alleen voor het tweede leningdeel, waardoor de tarieven van de leningdelen uit elkaar zijn gaan lopen ten voordele van Consumenten.

2.7 De woning van Consumenten is tijdens de behandeling van het dossier bij de afdeling Bijzonder Beheer van de Bank nog tweemaal getaxeerd. In november 2011 is de marktwaarde getaxeerd op € 265.000,- en in september 2015 op € 215.000,-.

2.8 De Bank heeft per augustus 2016 haar tarievenbeleid gewijzigd en het aantal tariefgroepen (risico-klassen) uitgebreid. Ze heeft Consumenten bericht dat hierdoor hun tarief zou worden verhoogd omdat de hypothecaire geldlening in een nieuwe risico-klasse wordt ingedeeld, die een hogere opslag kent. Consumenten hebben zich verzet tegen de verhoging van hun opslag/tarief bij brief van 24 augustus 2016. De Bank heeft hier als volgt op gereageerd per brief van 6 oktober 2016:

'*Uw klacht*
U maakt bezwaar tegen de rentewijziging van 1 augustus 2016. U stelt dat SNS niet eenzijdig deze wijziging mag doorvoeren en verwijst daarbij naar de Algemene bankvoorwaarden en jurisprudentie.

Onze reactie
Niet alleen de Algemene bankvoorwaarden zijn van toepassing. Ook de Algemene voorwaarden van geldlening en hypotheekverlening 2005 zijn van toepassing. Zo staat in artikel 20 van deze voorwaarden de opslag uitgelegd. De laatst bekende waarde van uw woning komt uit een taxatierapport van 2015. Die waarde is bepalend voor de indeling in de tariefklasse en daarmee voor de risico-opslag. De jurisprudentie waar u naar refereert zijn andere opslagen dan deze.

Uitzondering
In uw specifieke situatie is SNS uit coulance en tegen finale kwijting bereid de risico-opslag voor de variabele rente van uw huidige hypotheek niet door te voeren. Dit betekent dat we de situatie herstellen zoals die was vóór 1 augustus 2016. Als u in de toekomst besluit de rente vast te zetten, wordt de tariefklasse opnieuw bepaald aan de hand van de meest recente waarde van uw woning.'

2.9 In 2019 heeft de Bank een beleidswijziging doorgevoerd waarbij bij iedere variabele rentewijziging de LTV van het onderpand opnieuw wordt vastgesteld op basis van de bij de Bank bekende woningwaarde, zodat de geldleningen van hun klanten in de meest actuele risicoklasse kunnen worden ingedeeld.

2.10 De Bank heeft eind 2019 de variabele rente gewijzigd en Consumenten op 1 november 2019 bericht dat het tarief wijzigt en voor Consumenten wordt verhoogd gelet op de opnieuw vastgestelde LTV. De Bank is daarbij uitgegaan van de marktwaarde van € 215.000,-, conform het meest recente bij haar bekende taxatierapport uit 2015. Consumenten hebben vervolgens een taxatierapport uit 2016 gestuurd waaruit een marktwaarde van € 275.000,- blijkt. De Bank heeft in navolging hiervan de LTV opnieuw berekend en hen bericht dat deze hogere waarde niet heeft geleid tot een ander tarief omdat het binnen dezelfde risico-klasse blijft.

2.11 Consumenten hebben hiertegen geprotesteerd bij de Bank en aangevoerd dat het wijzigen van hun risico-opslag onbehoorlijk is en zij onaangenaam zijn verrast met deze mededeling, zeker nu zij hierover in augustus 2016 ook al hebben gediscussieerd met de Bank, waarna de wijziging ongedaan is gemaakt. Zij verzoeken de Bank ook deze aangekondigde wijziging ongedaan te maken.

2.12 Op 27 december 2019 heeft de Bank hierop als volgt gereageerd:

'In augustus 2016 hebt u een klacht ingediend nadat SNS meerdere tariefklassen introduceerde. SNS heeft toen uit coulance ervoor gekozen de risico-opslag voor uw hypotheek niet aan te passen. Zoals aangegeven is het tussentijds wijzigen van de tariefklasse (risicoklasse) bij een variabele hypotheekrente op aangeven van de AFM per 1 april 2019 aangepast.

Daardoor is nu bij een wijziging van de variabele hypotheekrente (de eerste vanaf 1 december 2017) regulier naar de actuele woningwaarde en openstaande hypotheekschuld gekeken en op de bij SNS bekende situatie aangepast. Voor u betekent dit een verhoging van de variabele rente.'

2.13 Op 5 maart 2020 heeft de Bank Consumenten een brief gestuurd waarin staat:

'Op 25 november 2017 hebben we afspraken met elkaar gemaakt over de kwijtschelding van uw betalingsachterstand bij ons. Deze afspraken liepen of op 1 maart 2020. Fijn dat u zich al die tijd aan de afspraken heeft gehouden. (…)
Omdat u zich aan de afspraken heeft gehouden, schelden we u uw achterstand van € [bedrag] kwijt. (…) Een gevolg van de kwijtschelding is dat we bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) melden dat we dit doen. Dat staat ook zo in de overeenkomst. Deze 'negatieve registratie' kan vervelende gevolgen voor u hebben.'

Per maart 2020 is de BKR achterstandscodering (A) omgezet naar een herstelmelding (H) met bijzonderheidscode 3 (afboeking). Deze melding blijft 5 jaar lang zichtbaar.

2.14 Na de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen en niet tot een vergelijk te zijn gekomen met de Bank, hebben Consumenten een klacht ingediend bij Kifid.

2.15 Op 23 juni 2020 heeft de Bank Consumenten een voorstel gedaan. Het voorstel hield in dat het deel van de hypotheeksom *boven* de taxatiewaarde van de woning, zou worden omgezet in een hypotheekvorm met aflossingsverplichting tegen een *vast* hypotheektarief gedurende 5 jaar. De *rest* van de hypotheeksom zou aflossingsvrij blijven waarvoor *ook* een vaste rente zou worden overeengekomen.

2.16 Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat partijen nogmaals met elkaar in gesprek gaan om te onderzoeken of ze tot overeenstemming kunnen komen. Het voorstel van de Bank van 23 juni 2020 is daarbij als uitgangspunt genomen met enkele aanvullende afspraken. De woning is in september 2020 op kosten van de Bank getaxeerd. De marktwaarde is vastgesteld op € 325.000,-. De geldlening valt daarmee nog steeds in de hoogste risicoklasse (LTV 111,51%). Partijen zijn niet tot overeenstemming gekomen over een omzetting van de geldlening en hebben de Commissie verzocht uitspraak te doen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de laatste rentewijziging van november 2019 (zie overweging 2.9) door de Bank ongedaan wordt gemaakt; dat de Bank wordt verplicht om de waarde van de woning op een andere wijze vast te stellen dan door middel van een taxatierapport en dat de notering bij het BKR wordt verwijderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de verplichtingen die zij heeft jegens Consumenten geschonden. Hiertoe hebben Consumenten het volgende aangevoerd:

- De Bank hanteert zonder toestemming van Consumenten een rente-opslag op hun tarief. Nergens uit blijkt dat Consumenten een variabele rente zijn overeengekomen waarbij een risico-opslag geldt. De verwijzing van de Bank naar algemene voorwaarden is, gelet op de jurisprudentie, volstrekt onvoldoende. De verhoging van de rente en de risico-opslag zijn niet meer dan een extra verdienmodel en een pressiemiddel van de Bank om Consumenten naar een vaste rente en een hypotheekvorm met aflossing te bewegen, hetgeen zij niet willen.
- De Bank eist herhaaldelijk een taxatierapport voor het vaststellen van de waarde van de woning. Dit is een inbreuk op de privacy van Consumenten. De Bank moet ook op een andere manier de waarde van de woning kunnen bepalen.
- De handelwijze van, en bejegening door, de Bank zijn onaanvaardbaar. De Bank dient Consumenten na alles wat ze hebben meegemaakt met rust te laten. De dwangmatige opstelling van de Bank maakte dat Consumenten niet akkoord zijn gegaan met eerdere voorstellen van de Bank, naast dat deze niet pasten bij hun wensen. Daarbij heeft de afdeling Bijzonder Beheer Consumenten gestalkt en doordat de Bank steeds blijft terugkomen op het schuldsaneringstraject voelen Consumenten zich gedenigreerd.
- De BKR-notering voelt als een trap na en is onnodig, nu Consumenten een schone lei hebben gekregen na het schuldsaneringstraject en hun verplichtingen inmiddels zijn nagekomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Inleiding

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Bank de op haar rustende verplichtingen dan wel de op haar rustende zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden door hun rentetarief voor de hypothecaire geldlening te verhogen; door een taxatierapport op te vragen voor het bepalen van de waarde van de woning en door de BKR-notering aan te houden. Tot slot zal de Commissie ingaan op het klachtonderdeel ten aanzien van de bejegening door de Bank.

Het oordeel van de Commissie

4.2 De Commissie wil allereerst opmerken dat zij begrip heeft voor de situatie waarin Consumenten vanaf 2008 zijn komen te verkeren en dat het voor hen zeer onwenselijk is dat een vakantie er jarenlang niet in heeft gezeten. De Commissie dient echter een juridisch oordeel te geven op basis van hetgeen door partijen is aangevoerd. De argumenten van Consumenten en hun onderbouwing daarvan dienen voldoende grondslag te bieden om hun vorderingen te kunnen toewijzen. Naar het oordeel van de Commissie is hiervan in onderhavig geval echter geen sprake, wat tot het oordeel leidt dat de vorderingen worden afgewezen. De Commissie licht dit oordeel hierna toe.

De Bank is bevoegd het rentetarief en de risico-opslag te wijzigen

4.3 Uit de stukken is gebleken dat partijen vanaf juli 2009 een variabele rente zijn overeengekomen voor beide leningdelen van de hypothecaire geldlening. Het kenmerk van een variabele hypotheekrente is dat de rente door de Bank kan worden gewijzigd. In de hypotheekakte staat dat de AV 2005 van toepassing zijn op de overeenkomst en in de nadien door Consumenten ondertekende omzettingsformulieren staat een zogenoemde handtekeningclausule (zie overweging 2.4) wat inhoudt dat Consumenten door ondertekening hebben verklaard dat zij kennis hebben genomen van de bijlagen - waaronder de AV 2005 - en akkoord zijn met de inhoud. De stelling van Consumenten dat de AV 2005 geen onderdeel uitmaken van de tussen partijen geldende overeenkomst, kan daarom niet worden gevolgd.

4.4 In de AV 2005 staat dat de Bank de variabele rente bepaalt en dat zij een risico-opslag hanteert welke is gebaseerd op de schuld-(markt)waarde verhouding van het onderpand. Over de wijzigingen van het variabele rentetarief zijn Consumenten door de Bank per brief geïnformeerd. In de brieven, die onderdeel uitmaken van het dossier, verwijst de Bank naar de pagina op haar website waar een toelichting over de opbouw van het variabele rentetarief staat.

Het variabele tarief van de Bank bestaat uit verschillende onderdelen, namelijk een basistarief en daarnaast enkele andere rente-onderdelen, onder meer een individuele risico-opslag gebaseerd op de schuld-marktwaarde verhouding van de woning.

4.5 De Bank was tot 1 januari 2013 niet verplicht de onderdelen van het rentetarief (zoals de gehanteerde opslagen) te benoemen en de consument hierover te informeren. Per 1 januari 2013 dient de Bank (op grond van artikel 68a het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo) de consument wel te informeren over de componenten waaruit het variabele rentetarief is opgebouwd, en bij aanpassing van het tarief de consument in kennis te stellen van de voor deze wijziging bepalende factoren. Deze bepaling geldt echter *niet* voor geldleningen die vóór de inwerkingtreding van deze bepaling zijn aangegaan, zoals de geldlening van Consumenten.

4.6 De Bank heeft verder aangevoerd dat zij een beleid hanteert waarbij zij bij elke rente-wijziging de LTV opnieuw vaststelt om de geldlening in een actuele tariefgroep te kunnen plaatsen. De Bank gaat daarbij uit van de laatste bij haar bekende waarde van de woning. De consument kan een nieuwe waardebepaling inbrengen. Een tussentijdse aflossing op de geldlening of een waardestijging van het onderpand kunnen leiden tot het plaatsen van de geldlening in een gunstigere tariefklasse. Daar tegenover staat dat wanneer de uitstaande schuld hetzelfde is en de woningwaarde gelijk blijft of daalt, dit er ook toe kan leiden dat de geldlening van de consument in een minder gunstige tariefklasse wordt geplaatst.

4.7 De Commissie oordeelt dat de wijze waarop de Bank haar tariefklassen en opslagen vaststelt onderdeel uitmaakt van de beleidsvrijheid die de Bank heeft. Zie daarvoor onder meer de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid, nr. 2017-029. Zij is daarbij wel gebonden aan de grenzen die de wet, de overeenkomst en de maatstaven van redelijkheid en billijkheid daaraan stellen. Er zijn geen aanwijzingen dat de Bank bij het bepalen van de opslag niet met de voor Consumenten relevante omstandigheden, zoals de schuld-marktwaarde verhouding van de woning, rekening heeft gehouden. Dat de Bank daarbij rekening zou moeten houden met de andere door Consumenten genoemde persoonlijke omstandigheden voert te ver. Het is door Consumenten onvoldoende onderbouwd, en de Commissie ook niet gebleken dat de bank in strijd heeft gehandeld met de tussen partijen geldende overeenkomst of de wet dan wel dat haar beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ontoelaatbaar moet worden geacht.

De Bank is bevoegd aan de hand van een taxatierapport de waarde van de woning vast te stellen

4.8 Consumenten hebben gesteld dat de Bank hun privacy heeft geschonden door voor het vaststellen van de waarde van de woning een taxatierapport te eisen, zeker gelet op de huidige woningmarkt en de stijging van de waarde van woningen.

De Bank zou volgens Consumenten moeten kunnen volstaan met een alternatief om de waarde vast te stellen, welk alternatief geen of minder inspanningen van Consumenten vereist.

4.9 De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consumenten verweerd en heeft toegelicht dat zij naast een taxatierapport ook een opgave van de WOZ-waarde accepteert, tenzij de totale openstaande hypotheekschuld hoger is dan 75% van de WOZ-waarde. De Bank stelt echter bij het aanleveren van een WOZ-verklaring de marktwaarde vast op 85% van de WOZ-waarde. Voor Consumenten was het daarom - gelet op de stijging van de waarde van hun woning - gunstiger een taxatierapport op te laten maken. De Bank heeft de kosten hiervoor op zich genomen.

4.10 De Commissie oordeelt als volgt. De Bank is op basis van de AV 2005 bevoegd om een taxatierapport als voorwaarde te stellen voor het bepalen van de risico-klasse. Daarbij accepteert de Bank ook een verklaring van de WOZ-waarde echter stelt zij de markt-waarde in dat geval vast op 85% van de WOZ-waarde. Dit valt naar het oordeel van de Commissie binnen de beleidsvrijheid van de Bank. De woning is getaxeerd en uit de laatste taxatie van september 2020 bleek een hogere woningwaarde. In navolging hiervan is de LTV opnieuw berekend maar dat leidde er niet toe dat de geldlening in een lagere tariefklasse kon worden ingedeeld. De Bank heeft vervolgens de kosten voor deze laatste taxatie voor haar rekening genomen. Daarbij is ook niet gebleken van schade aan de zijde van Consumenten.

4.11 De Commissie merkt verder op, dat ook als vast zou komen te staan dat in algemene zin de waarde van woningen op de huizenmarkt afgelopen jaren is gestegen, is op basis van de algemene markttendens niet zonder meer een betrouwbare uitspraak te doen over de waardeontwikkeling van de woning van Consumenten. Er kan sprake zijn van specifieke omstandigheden waardoor de waarde van een bepaalde woning in dezelfde periode een ander verloop heeft dan andere woningen. Daarom kan het van belang zijn dat een recent taxatierapport wordt opgesteld door een gecertificeerd taxateur. In de markt is het gebruikelijk dat een dergelijk taxatierapport maximaal zes maanden oud mag zijn.

De Bank kan niet worden verplicht de BKR-notering te verwijderen

4.12 Consumenten hebben tot slot gevorderd dat de Bank de BKR-notering verwijdert. Zij hebben hiertoe aangevoerd dat de BKR-notering voelt als een trap na en dat dit onnodig is nu de achterstanden zijn ingehaald en zij een schone lei-verklaring hebben verkregen. De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat de BKR-notering juist is en zij niet gehouden kan worden deze te verwijderen.

4.13 De Commissie oordeelt als volgt. De Bank is als aanbieder van krediet verplicht deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie. Tussen partijen is niet in geschil dat het om een herstelmelding (H) gaat met bijzonderheidscode 3 (afboeking). Deze melding geeft aan dat de achterstand is ingelopen en de Bank een bedrag boven de € 250 heeft afgeboekt. Op grond van artikel 14 lid 4 van het Algemeen Reglement CKI (zoals dat gold in februari 2020) wordt een herstelmelding op een lopende overeenkomst 5 jaar na de registratiedatum van de herstelmelding verwijderd. De Bank dient op grond van lid 10 van dit artikel de notering te verwijderen als op basis van individuele omstandigheden het aanhouden van de registratie disproportioneel blijkt te zijn. Het verkrijgen van een schone lei-verklaring staat niet aan een BKR-registratie in de weg. In het onderhavige geval is de geldlening bovendien buiten het schuldsaneringstraject gehouden.

4.14 Door Consumenten zijn geen andere individuele omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden geoordeeld dat hun belang bij het verwijderen van de BKR-notering zwaarder weegt dan het achterliggende belang bij de handhaving van de notering (zoals het bijdragen aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening). Mochten zich in de toekomst dergelijke individuele omstandigheden voordoen staat het Consumenten vrij de Bank om een heroverweging te verzoeken.

Het klachtonderdeel over de bejegening door de Bank kan ook niet leiden tot een toewijzing van de vordering

4.15 Tot slot verwijten Consumenten de Bank dat Consumenten zich door haar handelen en manier van communiceren gedenigreerd en gestalkt hebben gevoeld en dat de Bank op een dwangmatige wijze met hen tot een omzetting van de geldlening naar een hypotheekvorm met aflosverplichting heeft getracht te komen. De Commissie neemt aan dat de gebeurtenissen met betrekking tot de geldlening impact hebben gehad op het leven van Consumenten. De Commissie merkt uit het dossier op dat de Bank zich op enkele punten coulant heeft opgesteld (door geen boeterente in rekening te brengen bij de omzetting van het rentecontract in 2009, door in 2016 op verzoek van Consumenten de tariefverhoging achterwege te laten, door een afboeking te doen ten aanzien van de ontstane achterstanden en door de kosten van de laatste taxatie op zich te nemen). De Commissie concludeert dat het spijtig is dat de discussie tussen partijen is geëscaleerd en meent dat een verdergaande uitleg door de Bank ten tijde van de correspondentie en gesprekken tussen partijen bij Consumenten mogelijk tot meer inzicht in de tussen partijen geldende overeenkomst had geleid en een beter begrip van het rentebeleid. De stellingen van Consumenten kunnen echter niet leiden tot een toewijzing van hetgeen zij hebben gevorderd.

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.

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 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 40 van het Reglement.