Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-567
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 7 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Twee onderdelen van de klacht zijn niet behandelbaar omdat deze niet tijdig zijn ingediend. Het klachtonderdeel dat gericht is op het wijzigen van de geldlening is niet toewijsbaar omdat het aan de Bank is te bepalen of zij, en zo ja onder welke voorwaarden, de door Consument gewenste wijziging wilt accepteren.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en overige correspondentie;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de daarop betrekking hebbende aanvulling;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner hebben met de Bank in 2005 een uit twee leningdelen bestaande hypothecaire geldleningsovereenkomst (geldlening) gesloten. De geldlening is in 2006 verstrekt.

2.2 Op 24 augustus 2015 heeft de Bank aan Consument desgevraagd een offerte uitgebracht betreffende een wijziging van de tussen partijen gesloten hypothecaire geldlening.

2.3 Consument heeft door middel van een mailbericht gedateerd op 28 augustus 2015 bij de Bank een klacht ingediend bestaande uit drie delen. Om te beginnen is de klacht gericht tegen de toepasselijkheid van de in de offerte van 24 augustus 2015 genoemde algemene hypotheekvoorwaarden, daarnaast tegen de hoogte van de in die offerte vermelde hypotheekrente en ten derde is door Consument geklaagd over overkreditering in 2005.

2.4 De Bank heeft op deze klacht per mailbericht van 6 oktober 2015 gereageerd. De Bank gaf aan niet geheel aan de klachten tegemoet te kunnen komen. De Bank heeft wat betreft de rente Consument een aanbod gedaan. In die mail heeft de Bank Consument, onder verwijzing naar de website van Kifid, geattendeerd op de mogelijkheid zijn klacht aan het Kifid voor te leggen. De daarbij geldende termijnen zijn door de Bank genoemd.

2.5 Consument heeft per mail gedateerd op 26 oktober 2015 de Bank, voor zover relevant, geschreven: *"Alvorens de gang naar het klachten instituut te maken wil ik deze zaak nog even onder de aandacht bij u brengen."*

2.6 Consument heeft per mail van 16 april 2017 bij de Bank een klacht ingediend. Twee onderdelen van die klacht zijn gericht op de geldlening. In het eerste onderdeel is door Consument geklaagd over de in de offerte van 2015 van toepassing verklaarde nieuwe hypotheekvoorwaarden. Het tweede onderdeel van de klacht is gericht op overkreditering.

2.7 Consument en de Bank hebben hierop telefonisch contact gehad. De Bank heeft dit gesprek in een mail aan Consument gedateerd op 9 juni 2017 bevestigd. Uit dit mailbericht volgt dat de hiervoor onder 2.6 genoemde klachtonderdelen zijn besproken. De Bank heeft verder voor zover van belang geschreven *"Wij concludeerden dat u geholpen zou zijn als u uw hypothecaire geldlening opnieuw in kon richten, zodat deze weer aan uw wensen voldoet. Ik heb met u afgesproken dat een (hypotheek)adviseur u benadert om dit te bespreken".*

2.8 Consument en de hypotheekadviseur van de Bank hebben vervolgens overlegd. De Bank heeft in dat verband bij mail van 17 oktober 2017 te 10:06 uur Consument laten weten zijn wens de looptijd van de geldlening te verlengen niet te kunnen honoreren. In een later op die dag door de Bank Consument toegestuurde mail (17 oktober 2017 te 16:08 uur) is voor zover relevant geschreven *"Wij gaan inderdaad uit van norm en hiermee dienen wij ook te rekenen. Wij kunnen hier niet van afwijken.*

Dit is dus een gegeven. Mijn voorstel is toch om volgend jaar opnieuw naar de situatie te kijken."

2.9 Op 22 oktober 2018 is door Consument bij Kifid een klacht ingediend. Die klacht is gericht op overkreditering ten tijde van de verstrekking van de geldlening en het niet meewerken door de Bank aan de wens van Consument de geldlening te herstructureren. Omdat de interne klachtprocedure niet geheel was doorlopen, is de Bank in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren. De Bank heeft hieraan per mailbericht van 12 november 2018 voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank zal meewerken aan het verlengen van de looptijd van de geldlening en voorts betaling van een bedrag van € 354.130,01 vanwege geleden schade te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 16 april 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar zorgplicht jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Om te beginnen is sprake van overkreditering omdat de geldlening destijds is verstrekt op basis van bijna geen inkomen. Consument is zich dit pas na verloop van tijd gaan realiseren. Kennis over hypotheken alsmede inzicht in zijn financiële positie verkreeg Consument namelijk eerst na het behalen van het diploma hypothecair krediet in 2009. In 2005, ten tijde van het aangaan van de geldlening, was Consument verzekeringsadviseur. Verder is door Consument geklaagd over de afwijzing door de Bank van zijn vordering de looptijd van de geldlening te verlengen. Consument heeft aangevoerd dat dit verzoek niet als nieuwe aanvraag maar als een beheerkwestie moet worden behandeld waarbij hij belang heeft omdat hij niet in staat zal zijn de geldlening op het einde van de huidige looptijd af te lossen.
- Consument heeft op het verweer van de Bank dat het klachtonderdeel gericht op overkreditering niet-behandelbaar moet worden geacht, gereageerd. Consument heeft in dit verband aangevoerd dat de Bank nooit eerder dan tijdens de onderhavige procedure zijn klacht als directieklacht heeft afgehandeld. Verder is door Consument aangedragen dat de klachtbehandelaars zijn klacht naar een hypotheekadviseur hebben doorverwezen die daar op zijn beurt niet wist mee om te gaan. Voor zover Consument bekend is, heeft die adviseur niets over de klacht aan de directie teruggekoppeld.

Verweer Bank

3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd, op zowel formele als inhoudelijke gronden, weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat het formele verweer van de Bank gericht op de niet-behandelbaarheid van het klachtonderdeel over de overkreditering slaagt en licht dit als volgt toe.

4.2 Consument heeft diverse malen over overkreditering geklaagd. Voor het eerst in 2015. Op die klacht is door de Bank afwijzend gereageerd. De Bank heeft in dat kader per mail van 6 oktober 2015 Consument over het vervolgen van de klachtprocedure geïnformeerd onder meer door de termijnen te noemen waarbinnen de klacht aan het Kifid moet worden voorgelegd. Anders dan door Consument is aangevoerd is met deze reactie van de Bank de in 2015 gevoerde interne klachtprocedure afgerond. Door zijn klacht over overkreditering eerst in 2018 bij Kifid in te dienen, is door Consument niet voldaan aan de hiervoor geldende indieningstermijn met als gevolg dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar moet worden geacht. Voor zover Consument nog klaagt over de in 2015 van toepassing verklaarde hypotheekvoorwaarden, is ook dat klachtonderdeel op dezelfde gronden als hiervoor voor de overkreditering vermeld niet behandelbaar.

4.3 Wat het klachtonderdeel over het verlengen van de looptijd van de geldlening betreft, overweegt de Commissie als volgt. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat dit verzoek van Consument is gericht op wijziging van de overeenkomst van geldlening en instemming van de Bank behoeft en derhalve geen beheerkwestie betreft. Consument en de Bank hebben hierover overlegd. Dit verzoek is vervolgens door de Bank beoordeeld en op inhoudelijke gronden afgewezen. Het is de Commissie daarbij niet gebleken dat de Bank van de haar in dit verband toekomende beleidsvrijheid misbruik heeft gemaakt. Gelet op het vorenstaande dient dit klachtonderdeel ongegrond te worden geacht en de daarop gebaseerde vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid het klachtonderdeel gericht op overkreditering en de in 2015 van toepassing verklaarde hypotheekvoorwaarden niet kan behandelen en wijst de vordering over de verlenging van de looptijd van de geldlening af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.