Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0033

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Restschuld na hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de consument in 2015 geen (betalings)regeling tegen finale kwijting met de bank heeft afgesproken waarbij zij een deel (10%) van de restschuld zou betalen door maandelijks een bedrag te betalen. Hoewel het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank het afkoopvoorstel niet expliciet heeft afwezen, mocht de consument op basis van de berichtgeving van de bank er ook niet op vertrouwen dat de bank daarmee had ingestemd. De vordering wordt afgewezen.

1. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 16 september 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar zus mevrouw [naam 1]. Namens de bank namen deel: mr. P.W. van Kooij, advocaat en mevrouw mr. [naam 2], legal counsel bij de bank.

1.3 Vanwege een slechte verbinding is de (digitale) hoorzitting voortijdig beëindigd en is de consument bij brief van 20 september 2022 in de gelegenheid gesteld om aanvullend te reageren. Na ontvangst van de reactie van de consument, is ook de bank nog in de gelegenheid gesteld om (aanvullend) te reageren (zie ook onder 2.11).

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft samen met haar broer een hypothecaire geldlening bij de bank gehad met betrekking tot een woning, welke woning vanwege betalingsachterstanden op 20 januari 2014 bij veiling is verkocht. De verkoopopbrengst was onvoldoende om de gehele lening terug te betalen. Er is een restschuld van € 57.614,74 ontstaan waarvoor zowel de consument als haar broer hoofdelijk aansprakelijk waren.

2.2 Op 28 augustus 2015 heeft de consument in reactie op een brief van 31 juli 2015 van de bank naar de bank een brief gestuurd waarin het volgende was opgenomen:

"Zoals u opmerkt in de brief heb ik deze schuld samen met [de broer].
Gezien het feit dat ik van mening ben dat de schuld onnodig hoog is opgelopen door het handelen van [de broer] ben ik niet bereid de helft van de schuld op mij te nemen.
Ik wil u derhalve een afkoopvoorstel doen voor mijn gedeelte, te weten 10% van de totale schuld.
Dit komt neer op een bedrag van 5761.47 door mij te betalen.
Indien mogelijk zou ik hiervoor graag een betalingsregeling treffen met u.
Graag verneem ik van u of u met dit voorstel akkoord kunt gaan.
Tot het geven van nadere informatie ben ik steeds bereid.
(…)"

2.3 Bij brief van 15 september 2015 heeft de bank gereageerd met onder andere het volgende:

"(…) Om uw afkoopvoorstel correct te kunnen beoordelen hebben wij uw inkomsten en lasten gegevens nodig.(…)"

2.4 De consument heeft een inkomsten- en lastenformulier teruggestuurd naar de bank. De bank heeft vervolgens bij brief van 28 oktober 2015 als volgt gereageerd:

"Op 20 januari 2014 is de woning (…) geveild. De verkoopopbrengst was niet genoeg om de lening (…) terug te betalen. U heeft een restschuld van € 57.614,74. Deze restschuld heeft u samen met [de betrokkene]
(…)
U heeft ons een bedrag van € 100,00 voorgesteld per maand voor het terugbetalen van de restschuld. Wij gaan akkoord met dit voorstel.
(…)
Het kan zijn dat u op een gegeven moment minder kunt betalen en daardoor de betalingsregeling niet meer na kunt komen. In dat geval kunt u ons vragen om de regeling aan te passen. U moet dan een nieuw inkomsten- en lastenformulier invullen. Daarmee rekenen wij uit of het bedrag dat u elke maand moet betalen verlaagd moet worden.

Het is belangrijk dat u ons op te hoogte houdt van wijzigingen in uw contactgegevens.
Wat gebeurt er als u de gemaakte afspraken niet na komt?
Dan vervalt de met u getroffen betalingsregeling helemaal. U moet dan de hele restschuld meteen aan ons terugbetalen.
(…)"

2.5 Volgens de bank heeft op 30 oktober 2015 ook een telefoongesprek plaatsgevonden waarin de betalingsregeling met de consument is bevestigd maar ook dat de bank niet akkoord was of is gegaan met haar voorstel tegen finale kwijting.

2.6 Op 31 oktober 2016 heeft de consument een deurwaardersexploot ontvangen voor de gehele (resterende) restschuld. Daarover heeft de consument met de bank telefonisch contact gehad, waarbij volgens de consument door de bank is gezegd dat dit bericht niet voor haar bestemd was omdat zij al een betalingsregeling had lopen.

2.7 De bank heeft in februari 2018 de consument verzocht om (aanvullende) inkomsten- en lastengegevens te verstrekken in het kader van een herbeoordeling van de betalingsregeling en of voor een eventueel afkoopvoorstel. De bank heeft daarvan een telefoonnotitie uit haar systeem overgelegd waarin onder andere het volgende is opgenomen:

"(…) Mevrouw heeft in het verleden een afkoopsom voorgesteld. Hier is geen akkoord voor verleend. Ik kan in de notities in (…) geen onderbouwing vinden voor deze afwijzing. Ik heb aangegeven dat ik aan de hand van de financiële gegevens wil beoordelen of een afkoopvoorstel wellicht tot de mogelijkheden zou behoren. Ik heb benadrukt dat ik hierover geen onrealistische verwachtingen wil scheppen, maar wel graag voor mevrouw de opties wil inventariseren."

2.8 Daarna is een geschil ontstaan over de vraag of de bank niet al in 2015 het afkoop-voorstel van de consument heeft geaccepteerd. Dit heeft uiteindelijk geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 Volgens de consument is de bank in 2015 reeds akkoord gegaan met haar afkoop-voorstel van 10% van de restschuld en daarvoor een betalingsregeling van € 100,- per maand. De consument heeft zich altijd aan de betalingsregeling gehouden en daarmee dat bedrag voldaan. Zij vordert dat de bank aan haar finale kwijting verleent van de restschuld omdat alle termijnen inmiddels zijn voldaan.

2.10 Daarnaast klaagt de consument erover dat de bank veel langer dan 6 weken erover heeft gedaan om te reageren op haar klacht van 10 oktober 2021. De bank heeft haar reactie in eerste instantie ook onterecht naar een derde persoon verstuurd.

Vervolgens heeft de consument haar beschikbaarheid voor een telefonische afspraak doorgegeven, maar heeft de bank geen contact met haar opgenomen binnen het opgegeven tijdvak. De consument had daarvoor wel vrije uren opgenomen. De consument acht de bank geen betrouwbare partij omdat de bank niet helder en duidelijk met haar communiceert.

Reacties na de hoorzitting

2.11 Naar aanleiding van de hoorzitting, welke vanwege een slechte verbinding voortijdig is beëindigd, heeft de commissie de consument in de gelegenheid gesteld om aan de bank haar inkomens- en lastengegevens te verstrekken zodat de bank onder andere haar aflossingscapaciteit zou kunnen berekenen en een voorstel zou kunnen doen voor de wijze waarop de consument haar schuld aan de bank door middel van bijvoorbeeld een (betalings)regeling met einddatum definitief kan afwikkelen. Bij brief van 3 oktober 2022 heeft de consument bericht bereid te zijn haar inkomens- en lastengegevens door te geven, maar ook dat zij bij haar stelling blijft dat al in 2015 een finale regeling met de bank zou zijn overeengekomen. Vervolgens heeft de consument een inkomens- en lastenformulier ingevuld. Volgens de bank was deze echter niet volledig omdat de consument het inkomen van haar partner niet heeft opgegeven waardoor de bank de afloscapaciteit niet kan berekenen. Naar aanleiding van de brief van 19 december 2022 waarin de bank dit heeft bericht, is besloten dat de commissie uitspraak zal doen over de klacht van de consument. Indien de consument later alsnog een betalingsregeling met (finale) einddatum met de bank wil afspreken, zal zij de betreffende (aanvullende) gegevens bij de bank dienen aan te leveren.

Het verweer

2.12 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de consument voor wat betreft de ontstane restschuld met de bank in 2015 een regeling tegen finale kwijting is overeengekomen. De commissie beantwoord deze vraag ontkennend. De commissie heeft namelijk niet kunnen vaststellen dat het door de consument in 2015 gedane kwijtingsvoorstel door de bank (destijds) ook is geaccepteerd. De commissie licht dit als volgt toe.

Wat is afgesproken?

3.2 Uit de brief van 28 oktober 2015 van de bank blijkt dat de bank akkoord is gegaan met het voorstel van de consument om € 100,- per maand te betalen voor het terugbetalen van de restschuld die zij op dat moment had. Daaruit blijkt echter niet dat de bank ook heeft ingestemd met haar afkoopvoorstel dat zij in haar brief van 28 september 2015 had gedaan. Ondanks dat de bank niet duidelijk haar afkoopvoorstel heeft afgewezen, wat op zijn minst gezegd niet helder en handig is geweest, kan naar het oordeel van de commissie daarom nog niet worden geconcludeerd dat de bank daarmee wel (expliciet) heeft ingestemd. Voor zover het onduidelijk was, lag het (ook) op de weg van de consument om daarover vragen te stellen aan de bank. In de brief van 28 oktober 2015 van de bank wordt bovendien nog steeds de gehele restschuld van € 57.614,74 vermeld (zie 2.4) en niet het door de consument voorgestelde afkoop-bedrag van € 5.751,- (10% van de restschuld).

3.3 De commissie is van oordeel dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank het betreffende afkoopvoorstel niet (expliciet) heeft afwezen. Desondanks kon de consument op basis van de berichtgeving van de bank er ook niet zondermeer op vertrouwen dat de bank daarmee had ingestemd.

Wat is dan de conclusie?

3.4 De conclusie is dat de consument met de bank (nog) geen regeling heeft getroffen om de resterende restschuld tegen finale kwijting te voldoen zodat de vordering van de consument wordt afgewezen. Zoals onder 2.11 toegelicht heeft de consument, gedurende deze klachtprocedure, onvoldoende gegevens verstrekt aan de hand waarvan de bank een afloscapaciteit kan bepalen en/of een voorstel kan doen voor een (finale) regeling met een einddatum. Bij gebrek aan een dergelijke voorstel, kan de commissie ook niet beoordelen of het een voorstel betreft dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in de gegeven omstandigheden als onaanvaardbaar zou moeten worden geacht. Het is aan de partijen zelf om een dergelijke regeling te treffen, waarbij de commissie de bank wel in overweging geeft coulance te betrachten gelet op hoe de zaken gelopen zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl