Hersteluitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0894

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Toepassing artikel 46 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid)

Herzieningsverzoek ontvangen op : 11 augustus 2022

Ingediend door : De consument

Datum hersteluitspraak : 20 oktober 2022

Aard uitspraak : Niet bindend advies

Samenvatting

Wanneer sprake is van een kennelijke reken- of schrijffout in een uitspraak of wanneer namen en/of data in een uitspraak moeten worden gecorrigeerd, dan komt er een hersteluitspraak. Deze hersteluitspraak hangt samen met uitspraak GC Kifid 2022-0650. De hersteluitspraak heeft geen gevolg voor het eindoordeel (de beslissing) van de geschillencommissie.

Hersteluitspraak

Per e-mail van 11 augustus 2022 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de uitspraak van de commissie van 1 augustus 2022 met nummer 2022-0650. De consument heeft een behoorlijk aantal voorstellen tot verbetering aangedragen. Niet alle door de consument aangedragen punten komen voor wijziging/herstel in aanmerking omdat deze niet gaan over het herstel van een kennelijke vergissing.

Op 1 september 2022 heeft de commissie de bank gevraagd om zich uit te laten over de volgende verbetervoorstellen van de consument.

1 ‘Rabo eist alle bankafschriften over een periode van 3 maanden in plaats van slechts 3 bankafschriften.’

2 ‘Er is geen sprake van een opdracht maar van een arbeidsovereenkomst.’

3 ‘de hoorzitting heeft 05012022 plaatsgevonden.’

Bij brief/e-mail van 9 september 2022 heeft de bank instemmend gereageerd op bovengenoemde wijzigingen in de uitspraak.

De Voorzitter ziet aanleiding de uitspraak van de Commissie op grond van art. 40 Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies te herstellen.

De voorzitter bepaalt dat de uitspraak verbeterd wordt. Hiertoe zullen een aantal overwegingen worden aangepast:

De samenvatting zal als volgt komt te luiden:

Samenvatting

De consument heeft voor de aankoop van zijn huidige woning in 2019 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. De consument heeft moeite met het nakomen van zijn betalingsverplichtingen en hij heeft de bank verzocht om een betalingsregeling te treffen of de hypotheekvorm te wijzigen door het aflosgedeelte te verkleinen. De bank is bereid dit te onderzoeken maar wil daarvoor onder andere inzage in de inkomsten en uitgaven van de consument aan de hand van alle bankschriften over een periode van drie maanden zodat zij een inschatting kan maken van zijn financiële situatie. De consument wil dit niet omdat de gegevens op die bankafschriften privacygevoelig zijn en hij vordert schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden door te verlangen dat de consument alle bankschriften over een periode van drie maanden zou verstrekken voor de beoordeling van de door de consument gevraagde betalingsregeling respectievelijk wijziging van de hypotheekvorm. Ook de andere klachten over de communicatie en de roodstand zijn ongegrond. De commissie wijst de vordering af.

Overweging 1.2 zal als volgt komen te luiden:

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 januari 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank zijn mevrouw mr. [naam 1], jurist en mevrouw [naam 2], medewerker bijzonder beheer aanwezig.

Overweging 2.4 zal als volgt komen te luiden:

2.4 Ten tijde van het afsluiten van de lening had de consument een jaarcontract met uitzicht op verlenging. Tegen de verwachting in is de arbeidsovereenkomst na drie maanden beëindigd. De consument heeft in periode daarna verwoede pogingen gedaan om een nieuwe baan te vinden en hij is hierin begin januari 2022 geslaagd. In de tussenliggende periode is de consument rondgekomen van een uitkering. Om de inkomensterugval op te vangen heeft hij zijn pensioenvoorziening aangesproken.

Overweging 2.27 zal als volgt komen te luiden:

2.27 Op 28 april 2021 heeft de consument de klacht aan Kifid voorgelegd. Op 5 januari 2022 heeft de mondelinge behandeling van deze zaak plaatsgevonden. Tijdens de hoorzitting is naar voren gekomen dat de consument met ingang van 17 januari 2022 een nieuwe dienstbetrekking heeft voor bepaalde tijd (ruim twee jaar) en dat hij dus weer inkomen zal ontvangen.

De bank heeft tijdens de hoorzitting te kennen gegeven dat zij op grond van deze nieuwe omstandigheid bereid is om te onderzoeken of, en zo ja, onder welke voorwaarden, de hypothecaire geldlening op naam van de consument kan worden aangepast. Er is afgesproken dat de consument een kopie van zijn arbeids-overeenkomst zal overleggen.

Overweging 3.2 zal als volgt komen te luiden:

3.2 Vanwege een forse inkomensdaling heeft de consument de bank gevraagd een betalingsregeling te treffen of de vorm van de hypotheek te wijzigen naar een vorm met lagere lasten. De bank is echter pas bereid een betalingsregeling te overwegen als de consument ook alle bankschriften over een periode van drie maanden aanlevert waarop al zijn inkomsten- en lasten zichtbaar zijn. De consument weigert die informatie aan de bank te verstrekken, omdat dit een inbreuk op zijn privacy vormt. De consument ervaart de eis van de bank als 'slikken of stikken'. De commissie is van oordeel dat de bank de bankafschriften van de consument mag vragen. Zij zal haar oordeel hieronder toelichten.