Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-641
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2013 een doorlopend krediet afgesloten bij de Bank. In verband met betalingsachterstanden is in 2018 een betalingsregeling overeengekomen tussen partijen waarbij de Bank bepaalde voorwaarden heeft gesteld. Consument is hiermee akkoord gegaan. Nadien heeft hij kenbaar gemaakt dat hij deze betalingsregeling wenst af te kopen zodat hij niet langer gebonden is aan de voorwaarden. De Bank heeft dit voorstel van Consument afgewezen waarna Consument zijn klacht heeft ingediend. De Commissie concludeert dat bij een toewijzing van een vordering tot medewerking aan een buitengerechtelijk akkoord terughoudendheid geboden is en in dit geval niet gebleken is van omstandigheden die ertoe nopen dat de Bank het afkoopvoorstel van Consument niet had mogen weigeren. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken ingekomen op 18 oktober 2018 en 28 maart 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvulling daarop;
- de dupliek van de Bank.

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

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 heeft op 23 juni 2013 een doorlopend krediet afgesloten bij een financierings-maatschappij van de Bank. De kredietlimiet is € 44.000,-.

2.2 Consument heeft niet aan zijn betalingsverplichtingen voldaan en de Bank heeft het krediet opgeëist.

2.3 Bij rechterlijk vonnis van 13 januari 2016 is Consument veroordeeld om tot betaling van de hoofdsom over te gaan, vermeerderd met wettelijke rente en kosten.

2.4 Met behulp van de schuldhulpverlener van Consument is tussen partijen op 7 december 2018 een betalingsregeling getroffen. Onderstaande is de regeling opgenomen zoals opgesteld door de Bank en gericht aan de schuldhulpverlener van Consument.

*"**Finale kwijting***
Interbank N.V. is akkoord met het voorstel. Wij zijn bereid om na 36 maanden finale kwijting te verlenen als u zich aan de voorwaarden houdt die wij in deze brief vermelden. Als u zich niet aan de voorwaarden houdt beëindigen wij onze medewerking in het saneringstraject. Interbank N.V. zal dan direct contact opnemen met [naam Consument] om de volledige vordering terug te betalen.

Voorwaarden
• De (financiële) gegevens die u aan ons doorgeeft, moeten correct zijn. Als blijkt dat dit niet zo is, kunnen wij beslissen om het akkoord tot finale kwijting ongedaan te maken.
• U stuurt ons na iedere twaalf maanden een overzicht van de actuele financiële situatie van [naam Consument] en u stuurt ons een VTLB-berekening.
• Op het moment dat [naam Consument] niet voldoet aan de inspanningsverplichting, van 36 uur per week, informeert u ons bij de jaarlijkse hercontroles over de sollicitaties. U vraagt sollicitaties op bij [naam Consument]. [naam Consument] dient maandelijks minimaal 4 sollicitaties te versturen. Dat dit is gebeurd, moet uit uw toelichting bij de hercontrole blijken.
• U maakt jaarlijks het bedrag aan ons over dat voor Interbank N.V. is bestemd.
• Wij zijn akkoord gegaan met een prognose voorstel. Hierdoor kan het uiteindelijke percentage tegen finale kwijting verschillen van het door u aangeboden percentage. Is de afloscapaciteit toegenomen? Dan moeten deze extra gelden naar evenredigheid worden afgedragen aan de schuldeisers. Als dit niet gebeurt, verlenen wij geen kwijting."

2.5 Op 31 januari 2019 bedroeg de vordering op Consument € 61.315,99.

2.6 Consument heeft de Bank verzocht om in te stemmen met een afkoop van de overeengekomen betalingsregeling inhoudende dat Consument ineens het bedrag betaalt dat hij anders gedurende de drie jaar (36 maanden) dat de betalingsregeling duurt zou betalen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen waarna Consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het accepteren van zijn afkoop-voorstel voor de betalingsregeling, tot beantwoording alsnog van niet beantwoorde brieven en tot het vergoeden van smartengeld.

De Commissie merkt op dat, hoewel in het klachtformulier meer klachten te lezen zijn, het onderhavige geschil, met instemming van Consument bij brief d.d. 10 juli 2019, is beperkt tot de hiervoor vermelde klachten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank schendt de zorgplicht die zij heeft jegens Consument. Consument heeft daarbij vele verwijten gemaakt aan het adres van de Bank en ook specifiek ten aanzien van bepaalde medewerkers met wie hij in contact is geweest.

3.3 In de kern verwijt Consument de Bank dat zij niet wenst in te gaan op zijn voorstel voor het afkopen van de betalingsregeling die partijen zijn overeengekomen. In de betalings-regeling is opgenomen dat Consument gedurende de looptijd van deze regeling een sollicitatieverplichting heeft. Consument stelt dat het irreëel is van de Bank om te denken dat hij voor betaald werk in aanmerking komt gelet op zijn (bijna pensioengerechtigde) leeftijd en zijn mentale gezondheid. Consument voert aan depressief te zijn.

3.4 Hij verwijt de medewerkers van de Bank niet begrijpend te kunnen lezen; een gebrek aan realiteitsbesef; een gebrek aan empathie; een gebrek aan communicatieve vaardigheden en onvoldoende dossierkennis, doordat niet wordt ingezien dat zijn afkoopvoorstel de beste oplossing is voor beide partijen. Hiertoe voert Consument aan dat het voortzetten van de betalingsregeling ertoe zal leiden dat hij in het wettelijke schuldsaneringstraject terecht komt en de Bank daarmee nog minder van hem zal ontvangen vanwege de kosten die moeten worden gemaakt voor de bewindvoerder. Door zijn afkoopvoorstel te accepteren zal de Bank meer kunnen ontvangen en komen voor Consument de voorwaarden van de betalingsregeling, welke onevenredig zwaar op hem drukken, te vervallen. Daarbij voert Consument tevens aan dat 4 van de 5 (andere) schuldeisers inmiddels wel akkoord zijn gegaan met zijn afkoopvoorstel.

3.5 Daarnaast verwijt Consument de Bank dat zij zijn brieven van 21 oktober 2018; 25 maart 2019 en 10 juni 2019 niet heeft beantwoord.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank gehouden kan worden in te stemmen met het afkoopvoorstel van Consument voor de betalingsregeling die tussen partijen tot stand is gekomen. Daarnaast dient de Commissie zich uit te laten over het verwijt van Consument dat de Bank drie van zijn brieven niet heeft beantwoord.

Het afkoopvoorstel

4.2 De Bank heeft aangevoerd dat Consument vanaf het moment van het aangaan van de kredietovereenkomst in totaal € 5.150,42 heeft betaald aan de Bank, terwijl de opeisbare vordering op 31 januari 2019 € 61.315,99 bedroeg. De Bank heeft vervolgens haar medewerking verleend aan een betalingsregeling. Daaraan zijn wel enkele voorwaarden gekoppeld. Deze voorwaarden zijn volgens de Bank geheel in lijn met de voorwaarden die zouden gelden indien Consument zou zijn toegelaten tot de wettelijke schudsanering voor natuurlijke personen. De Bank stelt zich op het standpunt dat zij niet gehouden kan worden in te stemmen met het door Consument aangedragen afkoopvoorstel waarbij Consument een som ineens betaalt en de voorwaarden van de betalingsregeling komen te vervallen. De Bank wenst de voorwaarden in stand te houden mocht de afloscapaciteit van Consument toenemen.

4.3 De Commissie overweegt als volgt. In het onderhavige geval is tussen partijen een betalingsregeling tot stand gekomen. Vervolgens is door Consument een buiten-gerechtelijk akkoord aangeboden, in de vorm van een afkoopvoorstel. Bij een dergelijk buitengerechtelijk akkoord zijn de gewone regels van het verbintenissenrecht van toepassing. Het staat een schuldeiser in beginsel vrij om een door de schuldenaar aangeboden akkoord te weigeren. Dit kan uitzondering lijden indien deze bevoegdheid wordt misbruikt (artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek) en de schuldeiser aldus naar redelijkheid aanvaarding van het aanbod niet had kunnen weigeren. Bij de toewijzing van een vordering tot medewerking aan een buitengerechtelijk akkoord is echter terug-houdendheid geboden; slechts onder zeer bijzondere omstandigheden kan plaats zijn voor een bevel aan de schuldeiser tot medewerking aan een dergelijk akkoord. Zo'n bevel rust dan op de grond dat de schuldeiser naar redelijkheid niet tot weigering van instemming met het akkoord heeft kunnen komen. Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 12 augustus 2005 met nummer ECLI:NL:HR:2005:AT7799 te vinden op www.rechtspraak.nl.

4.4 In het onderhavige geval is niet gebleken van omstandigheden die ertoe nopen dat de Bank het afkoopvoorstel van Consument niet had mogen weigeren of anderszins verplicht zou kunnen worden in te stemmen met dit voorstel. De stellingen van Consument zijn onvoldoende onderbouwd dan wel niet van zodanige aard dat deze tot een andere conclusie kunnen leiden. Er is geen rechtsregel waaruit een dergelijke verplichting voor de Bank kan worden afgeleid. De Commissie wijst dit klachtonderdeel af.

De onbeantwoorde brieven

4.5 Ten aanzien van het verwijt van Consument dat de Bank drie van zijn brieven onbeantwoord heeft gelaten heeft de Bank het volgende aangevoerd. De Bank streeft ernaar om zo snel mogelijk te reageren op vragen en klachten van haar klanten en deze ook direct inhoudelijk te beantwoorden. Zij heeft aangegeven dat in dit specifieke geval mogelijk niet alle brieven van Consument zijn ontvangen door de Bank dan wel (nog) niet zijn beantwoord gelet op de hoeveelheid correspondentie die tussen partijen in deze kwestie is gevoerd.

4.6 De Commissie oordeelt als volgt. Het dossier omvat een gedeelte van de correspondentie die is gevoerd tussen partijen. Daarbij heeft Consument e-mails en brieven inhoudende vele verwijten en voor deze zaak irrelevante vragen gericht aan (medewerkers van) de Bank. De Commissie stelt vast dat dit ook geldt voor de in overweging 3.5 genoemde brieven van Consument. Daarbij merkt de Commissie op dat de brief van 10 juni 2019 door Consument is opgemaakt en gericht aan de klachtbehandelaar van de Bank terwijl de schriftelijke fase bij Kifid liep. De Commissie ziet niet in waarom Consument deze brief gericht aan de klachtbehandelaar heeft opgemaakt lopende de procedure bij Kifid.

4.7 Gelet op de frequentie van de correspondentie van Consument richting de Bank; de beantwoording hiervan door de Bank; de inhoud van de genoemde brieven en de relevantie hiervan na deze uitspraak, acht de Commissie geen grond aanwezig om de Bank te verplichten alsnog op de genoemde brieven van Consument te reageren.

4.8 De Commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar verplichtingen jegens Consument heeft geschonden. Er is dan ook geen grond voor het toekennen van een vergoeding. Hoewel de Commissie begrip heeft voor het feit dat Consument zich in een benarde financiële situatie bevindt welke volgens Consument uitwerking heeft op zijn (mentale) gezondheid is zij van oordeel dat dit de Bank niet kan worden tegengeworpen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.