

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-542
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 29 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de aan hem door de Bank verstrekte geldlening. De Bank heeft zich volgens hem schuldig gemaakt aan overkreditering. De Commissie is van oordeel dat de Bank bevoegd was om de geldlening aan Consument te verstrekken, van overkreditering was geen sprake. De klacht is ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft Consument bij offerte van 16 februari 2010 een geldlening voor een totaalbedrag van € 195.000,-- aangeboden (hierna: 'de geldlening').

De geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een Rabo OpbouwHypotheek van € 150.000,- (hierna: 'ROH') op naam van Consument en een aflossingsvrije hypotheek van € 45.000,- op naam van Consument en zijn ouders.

2.2 De offerte vermeldt, voor zover relevant, het volgende:

(...)

Uw wensen

De financiering is uitsluitend bestemd voor uw nieuwe woning. U draagt € 12.859,- uit eigen middelen bij.

Voor de opbouw van het vermogen ter aflossing van de lening wilt u tijdens de eerste periode van de looptijd van de financiering hogere bedragen inleggen dan in de periode daarna. In totaal wilt u € 195.000,- lenen. Hoe dit bedrag is opgebouwd, vindt u onder het kopje "Uw financiering". Uw gezamenlijk inkomen is niet toereikend om deze financiering te verstrekken. Daarom wordt deze financiering voor het bedrag van €45.000,- verstrekt onder mededebiteurschap van de heer [X] en voor het bedrag van € 45.000,- verstrekt onder mededebiteurschap van mevrouw [Y].

(...)

Risico's bij wegvallen van het inkomen

Uw inkomen kan minder worden als gevolg van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensionering. U heeft voor deze gebeurtenissen een 'Betaalbaarheidsanalyse Hypotheeklasten' van ons ontvangen. In deze analyse geven wij u een globaal inzicht van de gevolgen van deze gebeurtenissen voor uw woonlasten. Mede op basis van deze analyse heeft u uw keuze gemaakt voor de producten die wij u aanbieden.

U weet dat als uw inkomen minder wordt of wegvalt, er betalingsproblemen kunnen ontstaan. Dan kunt u, of uw nabestaanden, gedwongen worden uw woning te verkopen. U kunt dan een restschuld overhouden. U heeft aangegeven deze risico's te begrijpen en te aanvaarden.

(...)

Zekerheid

Te vestigen hypotheek ter grootte van €225.000,-

- Als eerste op appartement en toebehoren gelegen aan de [straatnaam 1] [huisnummer 1] te [plaatsnaam].*
- Als tweede op het perceel grond met overige toebehoren gelegen aan de [straatnaam 2] [huisnummer 2] te [plaatsnaam].*

(...)

Overzicht gehanteerde gegevens

Uw gegevens

[naam Consument]

Geboortedatum : [geboortedatum]

Dienstbetrekking : Geen

Inkomstenbron : Zelfstandige

Fiscaal arbeidsinkomen : € 39.900,-

Meetellen inkomen : 100%

De gehanteerde gegevens in dit overzicht zijn in overleg met u tot stand gekomen. Voor eventuele onjuistheden aanvaardt de Rabobank geen aansprakelijkheid.”

- 2.3 Consument en de mededebiteuren hebben de offerte op 28 februari 2010 voor akkoord ondertekend.
- 2.4 In april 2016 heeft Consument bij de Bank kenbaar gemaakt dat hij sinds maart 2015 geen opdrachten van zijn onderneming meer had gehad, dat zijn reserves op waren en dat hij betalingsproblemen verwachtte. Partijen hebben op 29 april 2016 met elkaar gesproken over de te verwachten betalingsproblemen en Consument heeft de Bank een verzoek om uitstel van rentebetaling en extra financiering gedaan. De Bank heeft uitgelegd waarom zij geen aanvullende financiering wenste te verstrekken en laten weten dat zij het verzoek om uitstel van de rentebetaling zou neerleggen bij de afdeling Bijzonder Beheer. De afdeling Bijzonder Beheer heeft op 9 mei 2016 met Consument gesproken. Op dat moment was er nog geen achterstand in de betalingen.
- 2.5 Medio 2016 heeft het [naam wijkraad] conservatoir beslag gelegd op de woning en de garage. Op 20 juli 2016 is het conservatoir beslag bij vonnis executoriaal verklaard. De Bank is op 3 oktober 2016 op de hoogte gebracht van het executoriaal verklaarde beslag.
- 2.6 Op verzoek van Consument heeft de Bank op 28 september 2016 een voorstel voor rentemiddeling toegezonden.

2.7 Per brief van 12 oktober 2016 heeft de Bank Consument, voor zover relevant, als volgt bericht:

Waarom sturen wij u deze brief?

De deurwaarder heeft op 27 mei 2016 conservatoir beslag gelegd op de woning aan de [REDACTED] en de woning aan de [REDACTED]. Op 3 oktober 2016 heeft hij ons laten weten dat het beslag executoriaal is geworden.

Dit is gebeurd op verzoek van [REDACTED]. Het beslag is gelegd ten laste van de heer [REDACTED].

Executoriaal beslag betekent dat de deurwaarder opdracht kan geven om de woning(en) te veilen voor de beslaglegger.

De Rabobank heeft het recht van hypotheek op de woning(en). Volgens de wet hebben wij daarom het recht om de veiling over te nemen. In dat geval gaat niet de beslaglegger, maar de bank veilen. Daarom heeft de deurwaarder ons laten weten dat er beslag is gelegd. Wij hebben de deurwaarder laten weten dat wij de veiling overnemen.

Kunt u een veiling voorkomen?

U kunt een veiling (mogelijk) voorkomen door de schuld bij de beslaglegger(s) te betalen of door een betalingsregeling met hem af te spreken. Heeft u dat al gedaan? Dan vragen wij u ons te laten weten wat u heeft afgesproken.

Heeft u nog niet betaald of nog geen betalingsregeling getroffen? Dan moet u binnen 10 dagen na de datum van deze brief contact opnemen met de deurwaarder op het telefoonnummer +31 76 543 33 99. Wij vragen u ons daarna te laten weten wat u heeft afgesproken.

Wat gebeurt er als u niets doet?

Dan kan de deurwaarder ons opdracht geven om de veiling van de woning te starten. Wij zullen dan ook de lening opeisen. Dat betekent dat u het hele bedrag van uw lening in één keer, binnen 14 dagen na de datum van deze brief aan ons moet terugbetalen. Doet u dat niet? Dan zullen wij uw woning veilen. Uw woning wordt dan verkocht. Levert de veiling van uw woning niet genoeg op om de lening terug te betalen? Dan houdt u een restschuld over.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met mevrouw [REDACTED] op telefoonnummer +31 40 21 72602.

2.8 Per 1 februari 2017 is een betalingsachterstand ontstaan op de geldlening.

2.9 Op 13 maart 2017 heeft de Bank Consument een brief en een e-mail met onderwerp 'Beslag op uw woning en achterstand op uw lening' toegezonden. In de brief staat onder meer het volgende te lezen:

Het beslag.

Het beslag op uw woning, waarover u spreekt, is gelegd door [REDACTED]

[REDACTED] Zij zijn de opdrachtgever van de beslaglegging.

Zoals al meerdere malen besproken is de Rabobank geen partij in deze. In de brief die wij aan u verstuurd op 12 oktober 2016 hebben wij u gewezen op de risico's van een dergelijk beslag. Wij hebben u tevens geadviseerd (zowel in deze brief als in de telefoongesprekken) om contact op te nemen met de deurwaarder om afspraken te maken over het beslag.

Wat moet u doen met betrekking tot dit beslag?

Wij adviseren u nogmaals om in gesprek te gaan met de deurwaarder. Alleen op die manier kunt u afspraken maken over het beslag. [REDACTED] gerechtsdeurwaarders is de uitvoerende partij namens de beslaglegger.

Uw hypothecaire geldleningen.

Tijdens het telefoongesprek van 20 januari 2017 hebben wij u gemeld dat de betaalwijze van uw leningen omgezet is naar betalingen per acceptgiro. Dit in verband met de ongeoorloofde debetstand op uw betaalrekening. Het gevolg hiervan is dat wij de betalingen niet meer incasseren, en dat u de betalingen aan de hand van de toegestuurde acceptgiro's moet betalen. Inmiddels is er een betalingsachterstand ontstaan op uw leningen. In de brieven van 10 februari 2017 en 16 februari 2017 hebben wij u hiervan op de hoogte gebracht.

Wat moet u doen met betrekking tot uw hypothecaire geldlening.

Wij verzoeken u vriendelijk om hierover zo spoedig mogelijk telefonisch contact met ons op te nemen. Op deze manier kunnen we betaalafspraken met u maken zodat de achterstand ingelopen wordt. Wij wijzen u erop dat indien de achterstand niet opgelost wordt, wij uw

ouders moeten informeren over de achterstand op leningnummer [REDACTED] Dit aangezien zij op deze lening mededebiteur zijn.

- 2.10 Op verzoek van de Bank hebben de ouders van Consument de aflossingsvrije hypotheek afgelost.
- 2.11 Op 25 oktober 2017 heeft de Bank Consument een brief met als onderwerp 'Herfinancieren of verkoop' toegezonden. In de brief staat onder meer:

Wat kunt u doen?

Wij hebben u gevraagd om contact op te nemen om samen te kijken naar een oplossing voor het probleem. Dat heeft u niet gedaan.

Er zijn nu nog 2 mogelijkheden.

1. U gaat de woning verkopen. Wij stellen voorwaarden aan de verkoop van de woning. U neemt vóór 03-11-2017 contact met ons op om de voorwaarden te bespreken. Deze zullen wij u schriftelijk bevestigen.
2. U betaalt alle schulden die u heeft bij de Rabobank in één keer terug. Dat kan misschien met een lening die u bij een andere bank afsluit. Met deze nieuwe lening betaalt u het hele bedrag aan ons terug. U neemt vóór 03-11-2017 contact met ons op om de voorwaarden te bespreken. Deze zullen wij u schriftelijk bevestigen.

Wat gebeurt er als u geen contact met ons opneemt of als we niet akkoord gaan met de door u voorgestelde oplossing?

Dan eisen wij de lening op. Dat betekent dat u het hele bedrag van uw lening in één keer, binnen 14 dagen, aan ons moet terugbetalen.

Lukt dit niet? Dan zullen wij de veiling van de woning starten. Blijft er een restschuld over na verkoop van uw woning? Dan moet u deze restschuld aan ons terugbetalen.

2.12 Op 1 november 2017 heeft de Bank aan Consument een laatste aanmaning verzonden en op 20 november 2017 een allerlaatste aanmaning voor opzegging.

2.13 De Bank heeft de financiering op 12 december 2017 opgezegd.

2.14 De woning is onderhands verkocht. Met de opbrengst van de onderhandse verkoop is de geldlening volledig afgelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert, zoals de Commissie hem begrijpt, zakelijk weergegeven een uitspraak dat de Bank zich bij de verstrekking van de geldlening aan overkreditering heeft schuldig gemaakt en daarmee in strijd met de daarvoor geldende normen heeft gehandeld.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ondanks dat Consument op het moment van de aanvraag van de geldlening nog geen drie jaar ondernemer was en niet voldeed aan de eis om van tenminste drie voorgaande jaren de jaarrekening over te leggen, heeft de Bank de geldlening verstrekt. Daarnaast heeft de Bank gelet op de waarde van de woning een te hoge geldlening verstrekt. Consument heeft hierdoor jarenlang een te hoge maandtermijn voldaan. Van een achterstand in de betalingen is geen sprake geweest

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de financiering was passend en voldeed aan de wensen van Consument;
- Consument is nadrukkelijk gewezen op de risico's van de financiering bij verlies van inkomsten;
- de Bank heeft als hypotheekhouder het executoriaal beslag overgenomen. De Bank heeft Consument erop gewezen dat hij zelf tot een oplossing moest komen met de beslaglegger;
- alvorens de financiering werd opgezegd, hebben er geruime tijd geen betalingen gedaan, waardoor een achterstand is ontstaan. Alvorens de betalingsachterstand ontstond, heeft de Bank veelvuldig met Consument gesproken. Na het ontstaan van de betalingsachterstand was het contact moeizaam, zo niet onmogelijk.

4. Beoordeling

4.1 Naar vaste jurisprudentie dient bij de beoordeling van de klacht gebaseerd op overkreditering als uitgangspunt te gelden dat op financiële dienstverleners tegenover particulieren een bijzondere zorgplicht rust die strekt tot bescherming tegen onverantwoorde financiële risico's. Deze zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie die deze dienstverleners bekleden in relatie tot hun professionele deskundigheid. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, het bijzondere risico van het desbetreffende product of dienst, de eventuele deskundigheid en relevante ervaring van de particuliere cliënt, en diens inkomens- en vermogenspositie. Deze zorgplicht is vastgelegd in artikel 4: 34 Wet op het financieel toezicht.

4.2 Op grond van deze algemene regel geldt voor de zaak van Consument dat op de Bank de verplichting rustte om, alvorens tot verstrekking van de geldlening over te gaan, te onderzoeken of Consument de daaraan verbonden financiële lasten kon dragen, zodat overkreditering kon worden voorkomen. Een dergelijk door de Bank te verrichten onderzoek naar de inkomens- en vermogenspositie van Consument is een middel om eventuele overkreditering te kunnen vaststellen (Zie Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI: NL: HR: 2017: 1107, r.o. 4.4.2). Daarbij komt het aan op de ten tijde van de kredietverlening geldende inzichten over verantwoorde kredietverstrekking.

4.3 Consument stelt dat de Bank een te hoge financiering heeft verstrekt. Hij heeft aangevoerd dat de Bank in strijd met de *verstrekkingnormen* heeft gehandeld.

4.4 De Commissie is van oordeel dat het verwijt van Consument aan de Bank niet opgaat. De Bank heeft gemotiveerd toegelicht waarom de financiering passend was.

Het is aannemelijk dat de Bank zich bij het bepalen van de leencapaciteit ervan bewust is geweest dat Consument nog geen drie jaar ondernemer was, maar ook dat zij daarbij in aanmerking heeft genomen enerzijds de door Consument in het verleden genoten looninkomsten en anderzijds de toekomstige inkomsten die redelijkerwijs te verwachten waren. Aan de hand van de door Consument aangeleverde stukken is een inkomstenverklaring opgesteld. Het inkomen was niet toereikend en daarom is de geldlening voor een deel verstrekt waarvoor de ouders van Consument mededebiteur zijn geworden. Ook is rekening gehouden met een aan Consument in eigendom toebehorende garage (WOZ-waarde € 15.000,--, zonder hypotheek) en spaargeld (€ 12.709,--). De Bank heeft Consument in de offerte uitdrukkelijk en in heldere woorden voorgelicht en op de risico's gewezen. Consument was het daarmee eens. De Bank was bevoegd om deze financiering aan Consument te verstrekken. Van overkreditering was geen sprake. Verder wordt van belang geacht dat de financiële problemen waarmee Consument te kampen heeft gekregen terug te voeren zijn op feiten en omstandigheden, overigens van latere datum, die niet aan de Bank zijn aan te rekenen.

- 4.5 Anders dan Consument kennelijk ook heeft gesteld, had de Bank de bevoegdheid om tot *parate executie* over te gaan. Van de Bank behoefde niet te worden verwacht, mede gelet op de ernstige terugval van de inkomsten van Consument, dat zij tot verkoop van alleen de garage zou overgaan. Niet is gebleken dat de Bank te traag is opgetreden, laat staan de belangen van Consument daarbij verwijtbaar heeft miskend.
- 4.6 Consument heeft verder gesteld dat de Bank, kijkend naar de waarde van de woning een onnodig hoge geldlening, heeft verstrekt. Ook deze stelling gaat niet op. De Bank heeft de waarde van de woning gebaseerd op een taxatierapport. De Bank mocht afgaan op het door een onafhankelijk en deskundig makelaar overgelegd taxatierapport. Deze is immers deskundig op dat gebied.
- 4.7 De Commissie heeft het door Consument aangehaalde belang van de Nederlandse belastingbetaler niet meegenomen bij de beoordeling. Deze klachtprocedure omvat slechts het juridische geschil tussen Consument en de Bank en reikt niet zover dat het handelen van de Bank in een bredere context beoordeeld moet worden.
- 4.8 De vordering moet dus worden afgewezen. Alle overige stellingen en ingebrachte argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 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.