

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-692 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 februari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 7 november 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Gedurende het WSNP-traject is er onenigheid ontstaan tussen Consument en zijn bewindvoerder over het 'vrij te laten bedrag', dat volgens Consument te laag was vastgesteld waardoor hij niet aan zijn financiële verplichtingen kon voldoen. Consument stelt dat de Bank meer actie had moeten ondernemen: zo had de Bank aanmaningsbrieven moeten sturen betreffende de betalingsachterstand van Consument bij de Bank. De Commissie overweegt als volgt. Los van de vraag of het vrij te laten bedrag te laag was en of de aanmaningsbrieven aanleiding hadden kunnen of moeten zijn om het vrij te laten bedrag aan te passen, kan de Bank in dit opzicht niets verweten worden. De Bank heeft haar zorgplicht dan ook niet geschonden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument en
- 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 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 Op 9 juli 2008 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank.

- 2.2 Op 22 juni 2010 is de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) van toepassing verklaard op Consument. De rente van de hypothecaire lening is buiten toepassing van de WSNP gebleven (artikel 303 lid 3 Faillissementswet (Fw)).
- 2.3 Gedurende het WSNP-traject is er onenigheid ontstaan tussen Consument en zijn bewindvoerder over het ‘vrij te laten bedrag’, dat volgens Consument te laag was vastgesteld waardoor hij niet aan zijn financiële verplichtingen kon voldoen.
- 2.4 Gedurende het WSNP-traject is er een betalingsachterstand ontstaan ten aanzien van de hypothecaire geldlening.
- 2.5 Op 12 juli 2010 heeft de Bank Consument een brief gestuurd. In deze brief staat onder meer het volgende:
- “Er is een achterstand ontstaan in de termijnbetalingen van uw SNS Hypotheek met nummer hypotheek[nummer]. Het achterstallige bedrag is nu € 901,96.  
(...)  
Vul zo snel mogelijk het saldo van uw rekening met nummer [rekeningnummer] aan, zodat wij het verschuldigde bedrag van deze rekening kunnen afschrijven.”*
- 2.6 Op 22 juli 2010, op 30 augustus 2010, op 27 september 2010 en op 19 juli 2011 heeft de Bank wederom brieven gestuurd aan Consument met het verzoek om de (inmiddels opgelopen) betalingsachterstand te voldoen. Tevens heeft de Bank op 19 juli 2011 een brief gestuurd naar de bewindvoerder om deze te wijzen op de betalingsachterstand.
- 2.7 Op 4 februari 2014 is de WSNP geëindigd met “de schone lei”.
- 2.8 In 2015 zijn de Bank en Consument een betalingsregeling overeengekomen.
- 2.9 In 2017 heeft Consument de Bank verzocht om de betalingsregeling te herzien. De Bank heeft aangeboden om de in rekening gebrachte achterstandsrente (€ 6.665,24) kwijt te schelden op het moment dat de rest van de achterstand (€ 10.400,50) is voldaan. Op 25 november 2017 is Consument akkoord gegaan met dit voorstel.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om de betalingsregeling te herzien (bij voorkeur naar een regeling waarbij 50% van de schuld wordt kwijtgescholden).

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. In het WSNP-traject is er een te laag 'vrij te laten bedrag' vastgesteld. Consument kon daardoor niet meer aan zijn financiële verplichtingen jegens de Bank voldoen. De Bank had meer actie moeten ondernemen. Zo had de Bank aanmaningsbrieven moeten sturen betreffende de betalingsachterstand. Door dit niet te doen, heeft de Bank haar zorgplicht geschonden.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 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 kern van dit geschil draait om het 'vrij te laten bedrag'. In het WSNP-traject moest Consument rondkomen van het vrij te laten bedrag; al het inkomen van Consument boven het vrij te laten bedrag werd overgemaakt naar een boedelrekening die de bewindvoerder beheerde. Hoe het vrij te laten bedrag is opgebouwd, volgt uit artikel 295 Fw: het vrij te laten bedrag bestaat uit de beslagvrije voet (als bedoeld in artikel 475d van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) vermeerderd met een door de rechter-commissaris (op grond van artikel 295 lid 3 Fw) vast te stellen nominaal bedrag. Consument stelt dat het vrij te laten bedrag in zijn geval te laag was vastgesteld en dat hij daardoor niet aan zijn financiële verplichtingen kon voldoen. De Commissie overweegt dat het niet aan haar is om te oordelen over de vraag of het vrij te laten bedrag te laag was vastgesteld. Waar de Commissie wel over oordeelt, is of de Bank in dit opzicht iets te verwijten valt.
- 4.2 Consument betoogt in dat verband dat de Bank aanmaningsbrieven had moeten sturen betreffende de betalingsachterstand. De Commissie begrijpt dit betoog aldus dat de aanmaningsbrieven hadden kunnen aantonen dat Consument niet in staat was om zijn hypotheeklasten te voldoen en dat de aanmaningsbrieven dus aanleiding hadden moeten zijn om het vrij te laten bedrag aan te passen.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie slaagt dit betoog niet. De Bank heeft namelijk weldegelijk aanmaningsbrieven gestuurd. Op 12 juli 2010 heeft de Bank een eerste brief gestuurd met het verzoek om de betalingsachterstand te voldoen (zie overweging 2.5). In de daaropvolgende periode heeft de Bank meermaals aanmaningsbrieven gestuurd. Consument stelt dat hij die brieven niet ontvangen heeft en wijst daarbij op de postblokkade tijdens het WSNP-traject. De Commissie merkt op dat de postblokkade inhoudt dat de post eerst naar de bewindvoerder wordt gestuurd en dat deze de post controleert en daarna ter beschikking stelt van Consument.

Dat Consument de aanmaningsbrieven niet ontvangen heeft, laat onverlet dat de bewindvoerder de brieven naar alle waarschijnlijkheid wel ontvangen heeft. In ieder geval staat vast dat de Bank aanmaningsbrieven heeft verstuurd en dat de Bank dus niet nalatig is geweest.

- 4.4 Kortom: los van de vraag of het vrij te laten bedrag te laag was en of de aanmaningsbrieven aanleiding hadden kunnen of moeten zijn om het vrij te laten bedrag aan te passen, kan de Bank in dit opzicht niets verweten worden. De Bank heeft haar zorgplicht dan ook niet geschonden. Er is daarom geen grond om de Bank te veroordelen om de betalingsregeling in het voordeel van Consument te herzien.
- 4.5 Gelet op het voorgaande dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

## **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.*