

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0368
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 augustus 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 4 mei 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 1996 met zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. In 2018 gingen zij uit elkaar. De consument bleef in de woning wonen welke in 2019 is verkocht. De consument verwijt de bank dat zij jegens hem onjuist heeft gehandeld en partij heeft gekozen voor zijn ex-partner waarna de consument de woning onder druk voor een te laag bedrag heeft moeten verkopen om de hypothecaire geldlening af te lossen waardoor hij schade heeft geleden. Daarnaast heeft de consument teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet uit 1992 teruggevorderd van de bank. De bank heeft zich beroepen op verjaring van de vordering voor zover deze ziet op rentebetalingen van meer dan 20 jaar geleden. De commissie heeft de verschillende klachtonderdelen van de consument behandeld en geoordeeld dat de bank niet gehouden kan worden de vermeende schade van de consument te vergoeden. Ten aanzien van teveel betaalde rente voor doorlopend krediet oordeelt de commissie dat het verjaringsverweer van de bank slaagt en de bank volgens haar berekening, welke berekening is gebaseerd op eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, het compensatiebedrag in mindering mag brengen op de openstaande schuld. De vordering van de consument is afgewezen.

I. De procedure

- I.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 de door hem op 10 december 2020 ingebrachte geluidsopnames; 5) de aanvullende stukken van de bank van 30 juli en 23 augustus 2021; 6) de reactie daarop van de consument; 7) de reactie van de bank van 29 oktober en 24 november 2021; 8) de reactie van de consument van 24 november 2021; 9) de pleitnota van de consument;

10) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting van 16 december 2021 en 11) de reacties daarop van de consument.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een bemiddelzitting op 4 maart 2021 voor een enkelvoudige commissie. Bij deze bemiddelzitting was de consument aanwezig samen met zijn accountant [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 2], bedrijfsjurist en mr. [naam 3], bedrijfsjurist.
- 1.3 Na deze bemiddelzitting heeft op 26 november 2021 een tweede zitting plaatsgevonden voor een meervoudige commissie. Daarbij was de consument aanwezig samen met zijn accountant [naam 1] en digitaal nam zijn vertegenwoordiger [naam 4] deel. Namens de bank was aanwezig mr. [naam 2], bedrijfsjurist en [naam 5], medewerker afdeling bijzonder beheer en digitaal nam deel [naam 5], Chief Data Future Technology.
- 1.4 De consument heeft middels brief verklaard te kiezen 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 en zijn toenmalige partner hielden vanaf 1992 een *gezamenlijke betaalrekening* aan bij de bank met een *roodstand* faciliteit met een limiet van € 1.200,-.
- 2.2 Op 18 maart 1992 sloten zij een *doorlopend krediet* af bij de bank met een kredietlimiet van € 10.000,-. Daarbij is een variabele rentevergoeding afgesproken met bij aanvang een effectief tarief op jaarbasis van € 15,25%. Op 1 juni 1992 is het kredietlimiet verhoogd naar € 20.000,-.
- 2.3 In 1996 sloten zij een *hypothecaire geldleningsovereenkomst* af bij de bank met als onderpand de gezamenlijke woning. De geldlening bestond uit twee leningdelen: een aflossingsvrij deel en een spaarhypotheek met daaraan gekoppeld een spaarverzekering.
- 2.4 Op 24 mei 2016 heeft de consument *op eigen naam* een *geldlening* van € 37.500,- afgesloten bij de bank welk bedrag is gebruikt voor zakelijke doeleinden. De woning strekte ook als onderpand voor deze lening.
- 2.5 In 2018 zijn de consument en zijn partner uit elkaar gegaan. De consument is in de woning blijven wonen.

Op 1 juli 2019 is de betalingsmethode voor de maandtermijnen van de hypothecaire geldlening door de bank omgezet van automatische incasso (van de gezamenlijke betaalrekening) naar betaling middels acceptgiro.

- 2.6 Op 5 juli 2019 is de consument bij de bank geweest en heeft hij aangegeven dat zijn ex-partner niet meer haar deel betaalt van de gezamenlijke financiële verplichtingen en dat hij de woning, die dient als onderpand voor de hypothecaire geldlening, in de verkoop heeft gezet met als vraagprijs € 425.000,-. Hij heeft de woning in maart 2019 laten taxeren, de taxatiewaarde was € 375.000,-. De consument heeft verder aangegeven dat hij verwacht dat er kleine betalingsachterstanden zullen ontstaan omdat de ex-partner niet langer meebetaalt en de financiële verplichtingen op zijn schouders rustten. Hij heeft de bank gevraagd om coulance te betrachten en heeft daarbij gewezen op de overwaarde van de woning.
- 2.7 Op dat moment was er al een betalingsachterstand op de hypotheek ontstaan van € 872,-. Diezelfde dag heeft de afdeling bijzonder beheer contact opgenomen met de consument om de financiële situatie te bespreken. Daarbij is gesproken over notering in het BKR, verkoop van de woning en de taxatie daarvan. Aan de verkoop van de woning door de consument heeft de bank diverse voorwaarden verbonden. De consument is hierover per brief van 5 juli 2019 geïnformeerd. Een van de voorwaarden was dat de bank de woning mag laten taxeren op kosten van de consument.
- 2.8 Nadat de woning vier maanden in de verkoop had gestaan heeft de consument de vraagprijs verlaagd naar € 375.000,-. De woning is uiteindelijk op 14 september 2019 verkocht voor € 355.000,-. De WOZ-waarde van de woning was op peildatum 1 januari 2019 € 352.000,-.
- 2.9 De woning zou op 1 december 2019 worden geleverd aan de koper. De consument heeft de leveringsdatum opgeschort nadat de bank kenbaar maakte dat de verkoop-opbrengst ook zou worden aangewend om het openstaande bedrag van de geldlening op zijn naam af te lossen. De bank heeft na discussie met de consument hiervan afgezien en de hypotheek geroyeerd. De bank heeft in december 2019 een achterstandscodering bij BKR laten plaatsen op naam van de consument.
- 2.10 De gezamenlijke betaalrekening van de consument en zijn ex-partner is op verzoek van de ex-partner opgeheven per 31 januari 2020.

- 2.11 De consument heeft zich bij de bank beklaagd over de gang van zaken. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend. Op 4 maart 2021 heeft er een bemiddelzitting plaatsgevonden bij Kifid voor een enkelvoudige geschillencommissie. De consument heeft zich nadien beklaagd over het verloop van die zitting bij Kifid waarna het dossier intern is overgedragen. Daarnaast heeft hij een nieuw klacht-onderdeel ingebracht met betrekking tot teveel betaalde rente op het doorlopend krediet.
- 2.12 Op 26 november 2021 heeft de hoorzitting plaatsgevonden voor deze meervoudige commissie. Na de zitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld om tot een schikking te komen over het (nieuwe) klachtonderdeel voor compensatievergoeding voor teveel betaalde rente op het doorlopend krediet. Dit is niet gelukt zodat de commissie thans uitspraak doet.

De klacht en vordering

Klacht ten aanzien van de verkoop van de woning

- 2.13 De bank heeft volgens de consument onrechtmatig gehandeld dan wel de op haar rustende verplichtingen jegens de consument geschonden. De bank heeft partijdigheid getoond ten voordele van de ex-partner van de consument. De consument heeft bij de bank aangegeven dat hij de woning in de verkoop heeft gezet en dat de ex-partner niet meer aan haar betalingsverplichtingen voldeed zodat er mogelijk kleine betalingsachterstanden zouden ontstaan. Hij heeft de bank gewezen op de forse overwaarde op de woning. De vraagprijs voor de woning was € 425.000,-, de hypotheekschuld bedroeg € 266.000,-, en in de spaarverzekering was een kapitaal van € 72.000,- opgebouwd. De woning was getaxeerd op € 375.000,-.
- 2.14 De bank heeft de consument echter maandenlang stelselmatig onder druk gezet, gedreigd en geestelijk geweld gebruikt. Daarna heeft hij de woning voor een te laag bedrag van € 355.000,- moeten verkopen. Vervolgens heeft hij een woning moeten huren en om betalingsachterstanden in te halen heeft hij zijn auto met verlies moeten verkopen om vervolgens een auto te leasen, wat hem veel geld heeft gekost. Nadat de woning was verkocht is door de bank in december 2019 een BKR melding gemaakt terwijl dit niet conform de afspraken was. Met de opbrengst van de woning zouden de openstaande bedragen worden terugbetaald.
- 2.15 Zijn schade wenst hij op de bank te verhalen, verhoogd met de wettelijke rente hierover.

De schade heeft hij als volgt begroot:

	€
Verlies verkoop woning (€ 425.000 -/- € 355.000)	70.000
Extra uitgaven huur appartement Nijmegen	14.400
Verlies gedwongen verkoop Opel Astra	4.400
Extra lasten i.v.m. lease andere auto	6.900
Rente Doorlopend Krediet (geschat)	5.000
Uren : 200 uur a € 50	10.000
Nadelige BKR registratie	10.000
Diverse (accountant etc.)	6.000
Totaal berekende schade	126.700

- 2.16 Na de overdracht van de woning bij de notaris stortte de bank op 27 januari 2020 een bedrag van € 4.148,13 euro op de gezamenlijke rekening van de consument en zijn ex-partner. Na het inlossen van achterstanden bleef er een saldo van € 1.253,- over. De consument wilde via Internetbankieren dit bedrag verdelen tussen hem en zijn ex-partner echter het Internetbankieren werkte niet. Zijn ex-partner heeft dit bedrag contant opgenomen bij de geldautomaat. De afschriften gingen ook naar het nieuwe adres van de ex-partner. De consument heeft nimmer ingestemd met deze wijziging.

Klacht ten aanzien van de afrekennota bij verkoop van de woning

- 2.17 De consument beklagt zich ook over de verrekening van het opgebouwde kapitaal in de spaarhypothek met de openstaande schuld. Volgens hem heeft de bank hem € 818,15 te weinig uitbetaald bij de afwikkeling van de hypothek.

Klacht ten aanzien van de klachtenprocedure van de bank

- 2.18 Verder heeft de consument zich beklagd over de klachtenprocedure bij de bank en heeft hij gesteld dat hij niet serieus genomen is en het online klachtformulier van de bank te weinig ruimte geeft om de klacht in op te nemen.

Klachtonderdeel ten aanzien van teveel betaalde rente op doorlopend krediet

- 2.19 De consument heeft een berekening ingebracht en gesteld dat zijn schade voor teveel betaalde rente op het doorlopend krediet € 5.384,- bedraagt. Zijn berekening begint bij aanvang van het doorlopend krediet in maart 1992. De consument heeft het verjaringsverweer van de bank betwist en gesteld dat van een absolute verjarings-termijn van 20 jaar geen sprake kan zijn gelet op het gelijkheidsbeginsel. De consument heeft vanaf begin contract teveel betaald en vordert dit terug vanaf begin contract.

Het verweer van de bank

2.20 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Kort en zakelijk weergegeven heeft zij het volgende aangevoerd.

Ten aanzien van de verkoop van de woning

2.21 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de echtscheiding een zaak is tussen de consument en zijn ex-partner. Zolang zij geen andersluidende afspraken maken, zijn de consument en de ex-partner allebei verantwoordelijk voor het nakomen van hun contractuele rechten en verplichtingen jegens de bank. De consument lijkt dat in zijn klacht te miskennen. De bank betwist uitdrukkelijk dat zij de intentie had om de consument te benadelen ten koste van zijn ex-partner.

2.22 De consument werkte niet mee aan de taxatie van de woning waardoor de bank slechts een geveltaxatie kon laten verrichten. Volgens deze taxatie had de woning een marktwaarde van € 360.000,- en een executiewaarde van € 320.000,-. De bank betwist uitdrukkelijk dat zij druk heeft gezet voor de verkoop van de woning voor een bedrag van € 355.000,- en dat zij in haar werkwijze gebruik heeft gemaakt van dreigen of geestelijk geweld zoals door de consument wordt aangevoerd. De bank is ook niet verantwoordelijk voor het gestelde verlies dat de consument heeft geleden omdat hij zijn auto heeft verkocht.

2.23 De woning zou aan de kopers worden geleverd in december 2019. De bank maakte daarbij aanspraak op terugbetaling van onder meer (i) de hypothecaire geldleningen van de consument en zijn ex-partner en (ii) de op naam van de consument verstrekte lening. De consument weigerde mee te werken aan levering van de woning indien de opbrengst ervan ook zou worden aangewend voor de aflossing van de geldlening op zijn naam. De bank heeft daarom, gelet op de belangen van de overige betrokkenen, toegestaan dat haar hypotheekrechten geroyeerd werden zonder dat ook de persoonlijke geldlening van de consument werd terugbetaald. Deze geldlening is vanwege aanhoudende achterstanden en het wegvallen van het onderpand, opgezegd op 30 januari 2020. De opeisingstermijn is uitgesteld tot een week na de uitspraak van de commissie in deze zaak.

2.24 De bank erkent dat zij in december 2019 (ten aanzien van de hypothecaire geldlening) geen achterstandsmeldingen had moeten doen bij het BKR. De betreffende registraties zijn inmiddels verwijderd.

- 2.25 De bank heeft de door de consument begrote schade betwist en aangevoerd dat voor zo ver de bank enig bedrag aan de consument zou moten betalen zij zich beroept op verrekening met de openstaande vordering voor de geldlening op naam van de consument.

Ten aanzien van de afrekennota bij verkoop van de woning

- 2.26 Gedurende de onderhavige klachtprocedure heeft de consument zich telefonisch en per e-mail bij de bank beklaagd over de afwikkeling van de Spaarhypothek. Volgens de consument heeft de bank bij de verkoop van de woning een te laag bedrag aan opgebouwd kapitaal verrekend met de hypotheekschuld. In reactie op deze klacht heeft de bank op 21 juli 2021 opnieuw het overzicht van de verdeling aan de consument gestuurd en toegelicht dat de uiteindelijke waarde van de spaarverzekering hoger lag dan die genoemd werd in de nota van afrekening. Deze hogere waarde van € 4.148,13 is vervolgens – na verrekening met de andere openstaande leningen en het doorlopend krediet – uitgekeerd op de gezamenlijke betaalrekening. Als bij de afwikkeling zou zijn gerekend met een waarde van € 72.108,81 in plaats van de daadwerkelijke waarde van € 72.926,96 dan zou ook een lager bedrag op de betaalrekening zijn overgemaakt; de hogere waarde is dus reeds verdisconteerd in de verdeling, nu de hogere afkoopwaarde van de spaarhypothek reeds onderdeel uitmaakte van het bedrag waarmee de openstaande bedragen zijn verrekend, waarna het restant is overgemaakt op de betaalrekening. De stelling van de consument dat de bank te weinig betaald zou hebben, en dat hij daardoor nog aanspraak heeft op een bedrag van € 818,15, is onjuist.

Ten aanzien van de klachtenprocedure bij de bank

- 2.27 De bank erkent dat de ruimte in het klachtenformulier beperkt is. De bank heeft, mede naar aanleiding van de klacht van de consument, besloten om de ruimte in het klachtenformulier te vergroten. De bank merkt daarbij wel op dat na het indienen van een klacht de indiener een ontvangstbevestiging ontvangt waarin onder meer staat dat aanvullende stukken per e-mail naar de bank gestuurd kunnen worden. Daarbij krijgt de consument de gelegenheid een uitgebreidere toelichting te geven. De consument heeft dit bericht ook gekregen.

Ten aanzien van teveel betaalde rente op het doorlopend krediet

- 2.28 Door de Commissie van Beroep van Kifid is op basis van het Deskundigenrapport¹ een referentierente bepaald om te berekenen of sprake is van teveel betaalde rente op doorlopend krediet. De referentierente is vastgesteld voor de periode vanaf 1998.

¹ Zie Deskundigenrapportage met nummer 2019-005C, te vinden op www.kifid.nl, uitsprakenregister.

Het doorlopend krediet van de consument is afgesloten op 18 maart 1992. Voor de periode vóór 1998 is geen referentierente beschikbaar van de Commissie van Beroep van Kifid.

- 2.29 De bank heeft een berekening ingebracht en de door de consument teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet berekend op € 734,49. De bank beroept zich daarbij op verjaring van de vordering voor teveel betaalde rente van de consument en stelt hiertoe het volgende. De vordering tot terugbetaling van onverschuldigd betaalde rentebetalingen van vóór 10 september 2000 is verjaard. De consument heeft op 10 september 2020 zijn klacht hierover geuit, de absolute verjaringstermijn is 20 jaar. De bank heeft in haar berekening het door de consument geleden nadeel in de periode vóór 10 september 2000 daarom buiten beschouwing gelaten. Met inachtneming van de verjaringstermijn van 20 jaar, is sprake van een te vergoeden bedrag van € 734,49. Bovendien blijkt dat in de periode van 18 maart 1992 en 1 juni 1992 het berekende nadeel uitkomt op EUR 0,50, hetgeen de bank verwaarloosbaar acht.

Het instellen van een vordering wegens onverschuldigde betaling is gebonden aan verjaringstermijnen, gelet op artikel 3:309 BW. Dit artikel luidt:

“Een rechtsvordering uit onverschuldigde betaling verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de schuldeiser zowel met het bestaan van zijn vordering als met de persoon van de ontvanger is bekend geworden en in ieder geval twintig jaren nadat de vordering is ontstaan.”

Van belang is daarbij te noemen dat de vordering wegens onverschuldigde betaling van de consument bestaat uit de optelsom van de individuele rentebetalingen die hij in het verleden heeft verricht en die niet in de pas zijn gebleven met de beweging van de marktrente. Dit betekent dat de vordering van de consument is verjaard voor zover deze ziet op de terugbetaling van rentebetalingen die langer dan 20 jaar geleden zijn verricht vanaf het instellen van de vordering (in dit geval het moment waarop de consument voor het eerst zijn klacht heeft geuit). Ten overvloede merkt de bank op dat ook als de vordering van de consument op een andere grondslag dan onverschuldigde betaling zou zijn gebaseerd, een verjaringstermijn van 20 jaar geldt. Een schadevergoedingsvordering verjaart ingevolge artikel 3:310 BW eveneens 20 jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis.

- 2.30 Mocht het verjaringsberoep niet opgaan heeft de bank een referentierente voorgesteld voor de periode vóór 1998. De bank heeft daarbij in lijn met de uitgangspunten voor het Deskundigenrapport gezocht naar een rentereeks die ziet op variabele rente uit een openbare en verifieerbare bron. De bank is gelet op voorgaande uitgangspunten uitgekomen op de AIBOR-rentereeks (de “AIBOR”). De AIBOR geeft het rentepercentage weer dat een aantal in Nederland gevestigde banken aan elkaar in rekening bracht. Deze tarieven werden bepaald op basis van een toekomstverwachting rond de beweging van de rente (veelal 3-maands) en werden gebaseerd op opgaves die de andere geldverstrekkers afgaven op leningen met een korte looptijd en zonder onderpand. De AIBOR is vanwege de komst van de euro met ingang van 1 januari 1999 overgegaan naar EURIBOR. De AIBOR is gebaseerd op data van banken en sluit daarmee in ieder geval aan op de DNB-rentereeks, zijnde een groot onderdeel van de Kifid-referentierente.
- 2.31 In die periode is te zien dat het aan de consument in rekening gebrachte tarief is gedaald van € 15,25% naar 9,69%. Voor wat betreft het renteverloop vanaf 1 januari 1998 geldt dat de momenten waarop de marktrente niet gevolgd werd, beperkt waren. Er is vaker in het voordeel van de consument van de marktrente afgeweken en slechts beperkt in zijn nadeel. Gelijk aan de werkwijze in het Deskundigenrapport is de AIBOR-rentereeks verhoogd met een renteopslag van 4,64% in de periode 1992 tot 1998 om een goede aansluiting te bewerkstelligen. Het doorlopend krediet van de consument bestaat in feite uit twee contracten: van 18 maart 1992 tot 1 juni 1992 (kredietklasse tot en met € 10.000) en van 1 juni 1992 tot de einddatum van het doorlopend krediet (kredietklasse tot en met € 50.000). Dit zou in beginsel leiden tot twee verschillende beoordelingen van het renteverloop, beiden gebaseerd op het verschil zoals dat gold bij aanvang van het contract.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de schade die de consument met betrekking tot de verkoop van zijn woning en de aflossing van zijn hypothecaire geldlening stelt te hebben geleden dient te vergoeden. Daarnaast is de vraag in hoe verre de consument recht heeft op een compensatie voor teveel betaalde rente op het doorlopend krediet. De commissie heeft de klacht-onderdelen van de consument hierboven samengevat en zal deze hieronder behandelen.

Klacht over de handelwijze van de bank met betrekking tot de verkoop van de woning

- 3.2 De consument heeft zich er in de kern over beklaagd dat de bank in het kader van zijn echtscheiding en verkoop van de gezamenlijke woning tot aflossing van de hypothecaire lening, partij heeft gekozen voor zijn ex-partner met als gevolg dat hij de woning voor een te laag bedrag heeft moeten verkopen waardoor hij schade heeft geleden. Daarbij heeft de bank ten onrechte geen coulance betracht voor de kleine betalingsachterstanden die zijn ontstaan nadat de ex-partner niet meer bijdroeg aan de betalingsverplichtingen. De woning is onder druk, bedreiging en met gebruik van geestelijk geweld van de bank voor een te laag bedrag verkocht, aldus de consument. De bank heeft de stellingen van de consument betwist.
- 3.3 De commissie oordeelt als volgt. De woning van de consument en zijn ex-partner maakte onderdeel uit van hun boedelscheiding. De commissie volgt de bank in haar stelling dat zij geen partij is bij deze verdeling tussen de ex-partners. Toen het de consument duidelijk werd dat zijn partner definitief niet meer terug kwam, niet langer meebetaalde aan de vaste lasten en niet met hem wenste te communiceren, heeft hij de woning te koop gezet voor € 425.000,-. De taxatiewaarde was € 375.000,-. In mei 2019 heeft hij contact opgenomen met de bank en begin juli 2019 is hij op het bankkantoor op gesprek geweest samen met zijn accountant. Op dat moment bedroeg de betalingsachterstand € 3.726,22 waarvan € 1.200,- zag op de roodstand op de betaalrekening. De bank heeft vervolgens het dossier overgedragen aan haar afdeling bijzonder beheer. De consument heeft vlak daarna € 2.500,- ingelost en de rest is ingelost door de opbrengst van de verkoop van de woning in december 2019.
- 3.4 Het komt de commissie voor dat de bank nogal voortvarend heeft gehandeld door het dossier onmiddellijk naar bijzonder beheer te sturen. Het is voor de commissie echter niet komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument of zich schuldig heeft gemaakt aan de gedragingen waar de consument haar van beticht zoals bedreiging. Daartoe overweegt de commissie het navolgende.
- 3.5 De bank raakte in juli 2019 bekend met de problemen die de consument had met de ex-partner. De consument had op dat moment de woning zelf reeds in de verkoop gezet en er was slechts sprake van een (geringe) betalingsachterstand. Niet is vast komen te staan dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan bedreiging of uitoefenen van druk op het verkoopproces van de woning, hoewel uit de geluidsopnames van de telefoongesprekken met de bank blijkt dat de bank weinig begrip toonde voor de situatie van de consument.

Daarbij heeft een rol gespeeld dat de rekeningafschriften van de gezamenlijke rekening naar het nieuwe adres van de ex-partner werden gestuurd waardoor de consument geen overzicht meer had. De bank had naar het oordeel van de commissie hierin zorgvuldiger en met meer begrip moeten handelen door de consument ook van rekeningafschriften te voorzien vanaf dat zij bekend raakte met de problematiek tussen de consument en zijn ex-partner. De klacht van de consument is daarom deels gegrond.

- 3.6 De schade die de consument hierdoor stelt te hebben geleden kan echter niet aan de bank worden toegerekend. Niet is komen vast te staan dat de woning onder druk van de bank voor een te laag bedrag is verkocht. Er is niet gebleken van aanzeggingen voor executie door de bank en door de consument is aangegeven dat de ex-partner aandrang op verkoop van de woning. De telefoongesprekken tussen de consument en de afdeling bijzonder beheer dan wel de adviseur van de lokale bank waren weliswaar onvriendelijk van toon, maar daar staat tegenover dat de consument heeft gehandeld vanuit het onjuiste uitgangspunt dat het hebben van overwaarde op de woning hem ontslaat uit zijn (hoofdelijke) betalingsverplichtingen jegens de bank. Het voorgaande brengt de commissie tot het oordeel dat de omstandigheden waaronder de woning is verkocht vallen binnen de risicosfeer van de consument. En dat geldt ook voor de verkoop van de auto – door de consument – om, naar eigen zeggen, aan zijn betalingsverplichtingen te kunnen voldoen.
- 3.7 De bank heeft erkend dat zij de BKR notering van december 2019 niet had moeten plaatsen en zij heeft deze notering verwijderd. De consument heeft gesteld dat hij door de BKR notering schade heeft geleden en hij heeft deze schade begroot op € 10.000,-. De consument heeft in de stukken toegelicht dat hij door de BKR notering geen financiering voor de aankoop van een andere auto heeft kunnen verkrijgen nadat hij zijn auto had verkocht, om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Hij heeft hierdoor voor veel geld een auto moeten leasen. Los van het oordeel dat dit schadebedrag door de consument onvoldoende is onderbouwd is de commissie van oordeel dat de verkoop van de auto en het nadeel dat hierdoor is geleden door de consument niet aan de bank worden toegerekend, zoals ook opgenomen in overweging 3.6.

Klacht over de afrekennota bij verkoop van de woning

- 3.8 De consument heeft gesteld dat de bank hem te weinig kapitaal heeft uitbetaald na afkoop van de spaarverzekering. Hij vordert hiertoe € 818,15 van de bank. De bank heeft de stelling van de consument betwist en aangevoerd dat bij de afrekennota van de notaris met een lager bedrag aan opgebouwd kapitaal is gerekend.

De definitieve uitkering uit de spaarverzekering was € 818,15 hoger en dat is de consument ook toegekomen door overboeking op de betaalrekening van € 4.148,13. De commissie volgt deze stelling van de bank, bij onvoldoende betwisting hiervan door de consument, en ziet geen grond voor toewijzing van dit klachtonderdeel.

Klacht over de klachtenprocedure bij de bank

- 3.9 De consument stelt dat de interne klachtenprocedure bij de bank niet conform de daarop van toepassing zijnde regelgeving is en dat hij niet serieus is genomen. Ten aanzien hiervan merkt de commissie op dat artikel 4:17 lid 1 sub a en b van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bepaalt dat een financieel dienstverlener dient te beschikken over een interne klachtenprocedure. De regels omtrent de klachtenprocedure zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 7 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). Niet is gebleken dat de interne klachtenprocedure in strijd met deze wetgeving is ingericht noch dat de klacht niet serieus is genomen. De bank heeft voorts aangegeven dat zij de ruimte in het klachtenformulier zal vergroten. De bank kan naar het oordeel van de commissie niet tot meer worden gehouden.

Klacht over teveel betaalde rente op het doorlopend krediet

- 3.10 In de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019-005² heeft die commissie in de overwegingen 5.9 en 5.10 het volgende bepaald:

5.9 Het staat een kredietaanbieder vrij om bij het aangaan van een doorlopend krediet een consument een hogere of lagere kredietvergoeding aan te bieden dan het gemiddelde van de rentes die kredietaanbieders op dat moment hanteren voor doorlopende kredieten aan consumenten. In de aangeboden kredietvergoeding kan de kredietaanbieder alle factoren meewegen die volgens hem de prijs van het krediet in het individuele geval moeten bepalen, waaronder commerciële motieven en het risico dat volgens de inschatting van de kredietaanbieder aan de individuele consument is verbonden. De prijs wordt dus bij de aanvang van de kredietovereenkomst bepaald en de consument aanvaardt die met het sluiten van de kredietovereenkomst. Daarmee is het verschil vastgelegd tussen de individuele kredietvergoeding en het gemiddelde van de rente op de relevante kredietmarkt.

5.10 De Bank zal het bedoelde verschil tussen de gemiddelde rente en de individuele kredietvergoeding, zoals dat bij het sluiten van de kredietovereenkomst is gegeven, moeten handhaven, althans ervoor moeten zorgen dat dit verschil niet ten nadele van de consument wijzigt, om de kredietvergoeding in de pas te houden met de marktrente en zo te voldoen aan de verwachtingen die de consument daarover mocht hebben. De Bank moet bij het dalen van de marktrente de individuele kredietvergoeding dus op die wijze met de schommelingen van de marktrente laten meebewegen.

² Uitspraak CvB 2019-005, te vinden op www.kifid.nl.

Dat wil niet zeggen dat de Bank bij het dalen van de marktrente de kredietvergoeding dagelijks moet aanpassen. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat. Een aanpassing per kwartaal zal in het algemeen redelijk zijn. Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat de Bank bij het stijgen van de marktrente de kredietvergoeding mag verhogen met behoud van het eerdergenoemde verschil, maar zij is daartoe op grond van de overeenkomst vanzelfsprekend niet verplicht. Zij mag in het voordeel van de consument van verhoging afzien of de verhoging beperken.”

Via de uitspraken van de Commissie van Beroep van het Kifid met nummers 2019-005A en 2019-005B, en het daaraan gehechte deskundigenrapport is duidelijkheid verschaft over de vraag hoe de gemiddelde marktrente (de referentierente) moest worden bepaald. De bank heeft een compensatieregeling opgestart voor klanten die volgens het hierboven aangehaalde beoordelingskader te veel rente hebben betaald.

- 3.11 De bank heeft berekend dat de consument een compensatie toekomt van € 734,49 uit hoofde van teveel betaalde rente (zie overwegingen 2.28 tot en met 2.31). Daarbij heeft de bank zich beroepen op de absolute verjaringstermijn van 20 jaar. De consument heeft een eigen berekening ingebracht, zoals opgemaakt door zijn gemachtigde en gesteld dat hij recht heeft op een rentecompensatie van € 5.384,-. Daarbij is door de consument het verjaringsverweer van de bank betwist.
- 3.12 De bank heeft in haar berekening betrokken dat sprake is van 2 contracten. Het eerste contract van 18 maart 1992 liep tot 1 juni 1992. Het tweede contract kwam tot stand na een verhoging van het kredietlimiet en loopt vanaf 1 juni 1992. De bank heeft met de ingang van het tweede contract opnieuw het verschil tussen de gehanteerde rente en de referentierente (de marge) vastgesteld. Omdat de referentierente zoals deze door de Commissie van Beroep van Kifid is vastgesteld niet verder teruggaat dan 1 januari 1998 is de bank voor de referentierente met betrekking tot de ingangsdatum van het contract uitgegaan van de door haarzelf opgestelde AIBOR referentierente, zie overwegingen 2.30 en 2.31. De bank is verder in haar berekening uitgegaan van intervallen van 3 maanden en de bank vergoedt rente-op-rente en wettelijke rente. Door de consument is de door de bank ingebrachte AIBOR referentierente niet betwist.
- 3.13 De commissie oordeelt dat het beroep van de bank op de absolute verjaringstermijn van 20 jaar slaagt gelet op artikel 3:309 van het BW.

De commissie oordeelt dat de berekening van de bank uitgaat van de uitgangspunten zoals neergelegd in de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019-005B³ en wijst de betwisting van de consument ten aanzien van deze berekening dan ook af.

Beroep op verrekening door de bank

3.14 De bank heeft een beroep gedaan op verrekening van hetgeen zij aan de consument dient te vergoeden met de openstaande vordering uit hoofde van de geldlening die de consument op zijn naam heeft afgesloten. De commissie oordeelt dat de artikelen 6:127 e.v. van het BW de voorwaarden met betrekking tot het recht van verrekening bepalen. De bank heeft toegelicht dat aan de voorwaarden voor verrekening, van een aan de consument toekomende schadevergoeding met het openstaande bedrag van de geldlening, is voldaan. Dit is door de consument niet betwist en de commissie ziet verder ook geen aanleiding om dit beroep van de bank af te wijzen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de rentecompensatie voor teveel betaalde rente vanaf 10 september 2000, op grond van de berekening zoals deze door de bank is opgemaakt en verhoogd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 23 september 2019, in mindering brengt op het openstaande bedrag van de geldlening op naam van de consument.

De overige vorderingen van de consument worden afgewezen.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ Uitspraak CvB 2019-005B, te vinden op www.kifid.nl.