

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-487
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypothekengroep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 juni 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich beklagd over de handelwijze van de Bank met betrekking tot de afwikkeling van de hypothecaire geldleningsovereenkomst. De Bank heeft erkend dat de afwikkeling van de geldlening niet juist is verlopen. De Bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden, haar vordering ten aanzien van een betalingsachterstand van ongeveer € 62,- ingetrokken en ze heeft haar vordering ten bedrage van één maandtermijn ingetrokken. Consument heeft een vergoeding gevorderd voor de tijd die hij heeft moeten besteden aan dit geschil met de Bank en aangegeven dat hij en zijn partner zich lastiggevallend hebben gevoeld door alle meldingen van de Bank over betalingsachterstand. Naar vast oordeel van de Commissie wordt een vergoeding voor de geïnvesteerde eigen tijd in beginsel niet toegewezen. De vordering van Consument is afgewezen. In dit verband is relevant dat niet is gesteld of gebleken dat kosten daarvoor zijn gemaakt of dat Consument door het besteden van die tijd inkomsten is misgelopen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

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 in 1999 tezamen met zijn partner een hypothecaire geldlenings-overeenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met (de rechtsvoorganger van) de Bank. Aan de geldlening is een kapitaalverzekering (hierna: de verzekering) gekoppeld, welke is ondergebracht bij de verzekeraar. De maandtermijnen voor de geldlening worden achteraf betaald.
- 2.2 Op 1 november 2019 liep de geldlening bij de Bank af. Het opgebouwde kapitaal in de verzekering diende ter aflossing van de geldlening.
- 2.3 Op 7 november 2019 heeft de verzekeraar Consument een brief gestuurd waarin staat dat het opgebouwde kapitaal nog niet vrijgegeven kan worden omdat de verzekeraar het schriftelijke uitkeringsverzoek van de pandhouder (de Bank) nog niet heeft ontvangen.
- 2.4 De Bank heeft, na door Consument hierop te zijn gewezen, het verzoek ingediend bij de verzekeraar en op 3 december 2019 ontving de Bank de gelden. Op 1 januari 2020 is de geldlening definitief afgelost.
- 2.5 Consument heeft zich bij de Bank beklagd over de gang van zaken. De Bank heeft erkend dat zij het verzoek bij de verzekeraar niet tijdig heeft gedaan.
- 2.6 In de brief van 24 december 2019 heeft de Bank Consument een voorstel gedaan om € 500,- te vergoeden voor de rente die in rekening is gebracht van 1 november tot 3 december 2019, ter beëindiging van het geschil en met finale kwijting over en weer. Consument is hier niet op ingegaan en het voorstel is komen te vervallen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem € 500,- betaalt als compensatie voor de tijd die hij kwijt is aan dit geschil met de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar verplichtingen jegens Consument geschonden waardoor Consument schade lijdt.

De Bank heeft niet tijdig het uitkeringsverzoek ingediend bij de verzekeraar; ongegrond een extra maandtermijn voor de geldlening gevorderd en Consument lastiggevallen met meldingen over betalingsachterstanden. Dit geschil heeft Consument veel tijd gekost die hij anders kan kunnen besteden.

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 Consument heeft aangegeven dat hij en zijn partner zich veel inspanningen hebben getroost ten aanzien van dit geschil met de Bank en dat zij hun tijd anders hadden kunnen inzetten. Consument vordert een vergoeding voor de tijd die hij heeft besteed aan het onderbouwen en opstellen van zijn reacties aan de Bank. Hij heeft daarbij aangegeven dat hij in de maanden november en december van 2019 en januari en een gedeelte van februari 2020 bijna tweewekelijks geconfronteerd werd met een betalingsachterstand en dat er sprake is geweest van een stroom aan ingebrekestellingen en andere meldingen. Consument verwijst voor de onderbouwing van zijn vordering naar het voorstel dat de Bank hem per brief van 24 december 2019 heeft gedaan (zie overweging 2.6) en vordert dat de Bank dat voorstel alsnog gestand doet en hem een bedrag van € 500,- betaalt.
- 4.2 De Bank heeft onweersproken gesteld dat Consument er de gewoonte van maakte om de automatische incasso's voor de maandtermijnen van de geldlening te storneren om vervolgens, nadat de termijn opeisbaar was geworden, de betaling handmatig te doen en daarbij een lager bedrag over te boeken. Hierdoor is een betalingsachterstand ontstaan. Ter beëindiging van het geschil heeft de Bank Consument per brief van 24 december 2019 een ongewone maar passende oplossing geboden volgens de Bank. Dit voorstel is door Consument niet geaccordeerd en het is komen te vervallen waarbij het proces met alle bijkomende gevolgen voor de Bank in stand werd gehouden. De Bank heeft aangevoerd dat zij gelet op de complexiteit van deze kwestie een extra vergoeding voor Consument niet op zijn plaats vindt.
- 4.3 De Commissie oordeelt als volgt. De Bank heeft erkend dat de afwikkeling van de geldlening en daaraan gekoppelde verzekering niet juist is verlopen. De Bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden; haar vordering ten aanzien van de betalingsachterstand van ongeveer € 62,- ingetrokken en ze heeft haar vordering voor betaling van nog één maandtermijn ingetrokken. Naar vast oordeel van de Commissie wordt een vergoeding voor de geïnvesteerde eigen tijd in beginsel niet toegewezen.

In dit verband is relevant dat niet is gesteld of gebleken dat kosten daarvoor zijn gemaakt of dat Consument door het besteden van die tijd inkomsten is misgelopen. Zie de uitspraken van de Geschillencommissie 20 februari 2018 (nummer 2018-118), 22 december 2017 (nummer 2017-868) en 9 augustus 2016 (nummer 2016-360), terug te vinden in het uitsprakenregister van Kifid op www.kifid.nl.

Voorts kan de Bank in het onderhavige geval niet worden verplicht het voorstel in de brief van 24 december 2019 aan Consument gestand te doen. Hiervoor biedt het dossier geen steun.

- 4.4 De Commissie merkt op dat zij begrip heeft voor het ongenoegen dat Consument heeft ervaren. De communicatie van de Bank over de betalingsachterstand; de laatste maandtermijn en de redenering achter het voorstel van 24 december 2019 had in een eerder stadium beter gekund. De vordering van Consument kan echter gelet op het voorgaande niet worden toegewezen.

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.