

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-319
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 mei 2019
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 8 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten komen hun hypothecaire betalingsverplichtingen niet na. Consumenten verstrekken aan de Bank geen inhoudelijke te verifiëren informatie over hun inkomsten/lasten/vermogen en/of schuldenpositie ondanks de nodige verzoeken daartoe. De daarvoor door hen opgevoerde reden wordt gepasseerd. Consumenten stellen zelf een betalingsregeling vast. Anders dan door Consumenten is gesteld heeft de Bank van de haar toekomstige bevoegdheden tot invordering geen misbruik gemaakt.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van 24 februari 2020 van Consument;
- de brief van de Bank van 27 februari 2020 en haar e-mail van 2 maart 2020.

De Commissie stelt vast dat partijen gekozen hebben voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken op 26 maart 2020 behandeld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn in 2008 een hypothecaire geldlening met de Bank aangegaan.

Op deze lening zijn onder meer toepasselijk de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005.

- 2.2 Over de vervaldag van de verschuldigde rente is in de door Consumenten voor akkoord ondertekende akte van geldlening vermeld: *'de laatste dag van elke maand'*.
- 2.3 Verder volgt uit deze akte van geldlening dat de maandelijkse rentebetaling door middel van een automatische incasso moet plaatsvinden.
- 2.4 In september 2017 ontstaat een betalingsachterstand van 1 maandtermijn; medio september 2017 is deze termijn betaald.
- 2.5 In maart 2018 ontstaat een betalingsachterstand van 1 maandtermijn; deze termijn is op 3 april 2018 betaald.
- 2.6 Uit een door de Bank aangereikt betalingsoverzicht volgt dat de verschuldigde maandtermijn niet op de vervaldag zoals hiervoor onder 2.2 is geciteerd maar veelal halverwege de daarop volgende maand wordt betaald.
- 2.7 In mei 2018 is het dossier van Consumenten overgedragen aan de afdeling bijzonder beheer van de Bank.
- 2.8 De Bank heeft Consumenten verschillende aanmaningsbrieven gestuurd met daarin informatie over de gevolgen bij het niet betalen van de maandelijkse termijnen zoals het kunnen opeisen van de lening en de melding aan het BKR als de betalingsachterstand meer dan 3 maanden bedraagt.
- 2.9 Over de pogingen van de Bank om in contact met Consumenten te komen hebben zij de Bank voor zover van belang op 1 augustus 2018 gemaild *"(...) Dank voor uw bericht en excuus voor de slechte bereikbaarheid. Het is geenszins zo dat wij u niet willen spreken, in zekere zin dan.(...)"*
- 2.10 In september 2018 is de automatische incasso voor de verschuldigde maandtermijnen stopgezet.
- 2.11 In oktober 2018 heeft de Bank Consumenten over op stapel staande maatregelen geïnformeerd zoals het taxeren van de woning. Consumenten hebben tegen deze gang van zaken bezwaar gemaakt en gesteld dat zij vanwege hun financiële situatie geen extra betalingen kunnen doen.

- 2.12 Vanaf medio november 2018 betalen Consumenten naast de maandtermijn een bedrag van € 100,- om de ontstane achterstand in te lopen.
- 2.13 Op 27 mei 2019 heeft de Bank Consumenten voor zover relevant gemaild.

“(…)

U betaalt de rente op uw lening met nummer xxx structureel te laat. Daarvoor heeft u eerder al redenen geschetst.

Echter als wij afspraken (betalingsregelingen etc.) met u proberen te maken - standaard moet u namelijk volgens de voorwaarden tijdig en volledig betalen en niet naar eigen (al dan niet gedwongen) keuze - dan moet daar een basis voor zijn en dat is inzicht in uw inkomen, lasten, vermogen en schulden elders.

Wij dringen er dus op aan om het inkomsten lastenformulier compleet ingevuld en met de gevraagde bijlages uiterlijk binnen 14 dagen retour te sturen.

Doet u dat niet dan moeten wij vragen uw financiering elders onder te brengen of uw woning te gaan verkopen.(…)”

- 2.14 Consumenten hebben op of omstreeks 27 februari 2020 de betalingsachterstand aan de Bank betaald.
- 2.15 Consumenten hebben op 27 februari 2020 een doorlopende SEPA-machtiging voor de incasso van de maandtermijnen aan de Bank verstrekt.
- 2.16 De Bank heeft Consumenten vervolgens laten weten dat de afdeling bijzonder beheer hun dossier sluit.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Na voldoening van de achterstand in hun hypothecaire betalingsverplichting en afgifte van een incasso machtiging hebben Consumenten hun vordering aangepast in die zin dat wordt vastgesteld dat de Bank met haar handelwijze rond de betalingsachterstand in strijd met haar zorgplicht handelde.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De overdracht van het dossier naar bijzonder beheer, de aangezegde maatregelen zoals het opeisen van de geldlening, het taxeren van de woning op kosten van Consumenten en/of de verkoop daarvan en de BKR-melding stonden in geen verhouding tot de 1 maands achterstand in combinatie met het feit dat maandelijks op die achterstand werd afgelost. Consumenten zijn van mening dat een dergelijke manier van handelen als pesten moet worden gekwalificeerd en dat de Bank tot het nemen van dergelijke maatregelen niet bevoegd was. Bovendien was er geen reden om de achterstand bij het BKR te melden omdat maandelijks op die achterstand werd afgelost waarbij de Bank verplicht was de aflossing op de oudste openstaande vordering af te boeken. De reden om de maandtermijnen later dan op de vervaldag te betalen hield verband met het moment van ontvangst van de maandelijkse fiscale teruggave. Hier komt nog bij dat Consumenten niet in staat zijn belastingaangiften en jaarrekeningen over te leggen; voor het betalen van de accountant is er geen geld.

- 3.3 Anders dan de Bank wil doen laten geloven stond de klant in haar dienstverlening niet centraal, bediende zij zich van onwaarheden, uitte zij dreigementen en reageerde ze niet of door middel van standaardbrieven die zij onverminderd bleef versturen; dit alles terwijl de Bank - vanwege de overwaarde - geen risico liep, de achterstand gestaag werd ingelopen en zou - zoals door Consumenten was aangekondigd- volledig betaald worden zodra dat mogelijk was.

Verweer Bank

- 3.4 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consumenten dat de Bank in haar dienstverlening in strijd met de jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht handelde als ongegrond dient te worden afgewezen. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.
- 4.2 Vast staat dat Consumenten hun verplichtingen jegens de Bank niet nakwamen en daarmee wanprestatie leverden; er was sprake van een achterstand in de maandelijkse rentebetalingen en de maandbetaling werd niet op de vervaldag verricht.

- 4.3 Voorts staat vast dat de Bank bevoegd is om de geldlening onmiddellijk op te eisen als Consumenten in de nakoming van hun verplichtingen tekortschieten en ook bevoegd is de geldlening met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 maanden op te zeggen in het geval de Bank van mening is dat gelet op de feiten en omstandigheden in een concrete situatie voortzetting van de contractuele relatie in redelijkheid niet meer van haar kan worden gevergd; zie hiervoor artikel 14 en 15 sub a van de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005.
- 4.4 Voor de stelling van Consumenten dat de handelwijze van de Bank als pesten of anders gezegd als strijdig met haar zorgplicht moet worden gekwalificeerd, biedt het dossier geen steun. Zoals hiervoor onder 4.2 is vastgesteld kwamen Consumenten hun verplichtingen niet na. Het staat de Bank in een dergelijk geval vrij het dossier over te dragen aan de afdeling bijzonder beheer. Ook het blijven sturen van (gestandaardiseerde) aanmaningsbrieven is gegeven de onderhavige feiten en omstandigheden niet als pesten of als onheus optreden jegens Consumenten te bestempelen. Het betreffen immers brieven waarin geen dreigementen worden geuit maar mogelijke scenario's worden geschetst als geen oplossing wordt gevonden, niet wordt meegewerkt, geen contact wordt opgenomen of geen inzage in de financiële positie wordt verstrekt. In het onderhavige geval wordt vastgesteld dat het contact met Consumenten eerst na enige tijd op gang kwam; zie hiervoor onder 2.7 tot en met 2.9. Daarnaast stelden Consumenten zich op het standpunt dat het verstrekken van inzage in hun financiële positie niet aan de orde was, de achterstand te overzien was, niet zou oplopen vanwege een maandelijkse aflossing en, zodra het kon, geheel betaald zou worden. Consumenten voegden hieraan toe dat vanwege geldgebrek van hen niet gevergd kon worden onderliggende stukken over te leggen. Gelet op het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat Consumenten niet zijn ingegaan op het redelijke verzoek van de Bank om in overleg te gaan en samen te onderzoeken of en zo ja welke structurele oplossing mogelijk was. De Bank werd niet in staat gesteld de door Consumenten geponeerde betalingsregeling te verifiëren zodat niet door haar kon worden onderzocht of de achterstand binnen een reële periode zou worden ingelopen. Een achterstand die 1 à 2 maandtermijnen betrof en die weliswaar door middel van regelmatige extra maandelijkse stortingen werd afgebouwd maar mogelijk eerst na jaren zou zijn afgelost. Daarbij komt dat Consumenten op diverse manieren inzage in hun financiële positie konden bieden zoals door het overleggen van de onderliggende contracten met opdrachtgevers en de door die opdrachtgevers betaalde vergoedingen alsmede door informatie over andere schulden en/of achterstanden te geven. De stelling dat vanwege geldgebrek geen inzage kon worden verstrekt, wordt dus gepasseerd. Tot slot kan het feit dat de Bank Consumenten over haar BKR-meldingsplicht (op grond van het Algemeen Reglement CKI van het BKR) heeft geïnformeerd niet als incorrect worden bestempeld.

- 4.5 Wat de aanzegging de woning op kosten van Consumenten te taxeren en/of de verkoop van de woning in gang te zetten betreft, wordt het volgende overwogen. Door de betaling van de achterstand en het afgeven van de incassomachtiging, voldoen Consumenten aan hun verplichtingen jegens de Bank. De grond om tot de hiervoor genoemde maatregelen over te gaan, is daarmee vervallen. De Bank heeft laten weten het bij de afdeling bijzonder beheer ondergebrachte dossier te hebben gesloten. Beantwoording van de vraag of de Bank met een dergelijke handelwijze misbruik zou maken van haar bevoegdheid is daarmee niet meer aan de orde en hoeft dan ook niet te worden beantwoord.

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.