

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-342  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. C.E. Polak, leden en  
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : de Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 2 augustus 2016  
Aard uitspraak : bindend advies

**Samenvatting:**

Consument en zijn partner zijn begin 2008 een tweede hypothecaire geldlening voor de aankoop van een nieuwe woning met de Bank aangegaan. De bedoeling was met de verkoopopbrengst van de oude woning de overbruggingfinanciering af te lossen. De oude woning wordt te koop gezet. Vanaf eind 2011 komen zij in financiële problemen. De overbruggingsfinanciering wordt meerdere malen verlengd en uiteindelijk zijn beide woningen medio 2014 verkocht. Consument en zijn partner blijven achter met een aanzienlijke schuld. Consument klaagt over de handelswijze van de Bank over de periode van eind 2011 tot heden. De Commissie overweegt dat het handelen van de Bank onder de gegeven omstandigheden in deze periode niet onredelijk of onzorgvuldig is te noemen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van de Bank met bijlagen;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner woonden op [adres 1] (hierna: de oude woning).

2.2 De Bank heeft op 22 januari 2008 een offerte aan Consument en zijn partner uitgebracht voor de aankoop en verbouwing van een woning aan [adres 2] (hierna: de nieuwe woning).

De aanbiedingsbrief bij de offerte vermeldt onder meer:

**“Uw wensen**

*De verwachte overwaarde van uw huidige woning wilt u inbrengen in uw nieuwe woning. De fiscale consequenties hiervan hebben wij besproken. Voor de nieuw te bouwen woning heeft u een bedrag van € 149.000,- nodig. In totaal wilt u*

*€ 546.000,- lenen. Hoe dit bedrag is opgebouwd, vindt u onder het kopje “Uw financiering”.*

*(...)*

**Ons aanbod**

*Om aan te sluiten op uw persoonlijke wensen, bieden wij u een maatwerkoplossing aan. Deze bestaat voor u uit een combinatie van een Aflossingsvrije Hypotheek, een [de Bank] KlimaatHypotheek en een Overbruggingsfinanciering.*

**Aflossingsvrije Hypotheek € 126.369,-**

*Omdat u zelf wilt bepalen hoe en wanneer u deze lening aflost, past de Aflossingsvrije Hypotheek van [de Bank] goed bij u. Bij deze hypotheekvorm betaalt u tijdens de looptijd alleen rente.*

**[de Bank] KlimaatHypotheek € 100.000,-**

*Omdat u energiebesparende investeringen doet in uw woning, is [de Bank] KlimaatHypotheek een goede keuze. Bij deze hypotheekvorm, die bestaat uit Aflossingsvrije Hypotheek, betaalt u tijdens de looptijd alleen rente, die gedurende een periode van 10 jaar een aantrekkelijke korting kent.*

**Aflossingsvrije Hypotheek € 138.631,-**

*Omdat u zelf wilt bepalen hoe en wanneer u deze lening aflost, past de Aflossingsvrije Hypotheek van [de Bank] goed bij u. Bij deze hypotheekvorm betaalt u tijdens de looptijd alleen rente.*

**Overbruggingsfinanciering € 181.000,-**

*Voor de overbruggingsperiode bieden wij u deze overbruggingsfinanciering aan. Deze lening wordt afgelost bij de overdracht van uw huidige woning.”*

De offerte vermeldt voor zover relevant:

**Overbruggingsfinanciering € 181.000,-**

*(...)*

*Looptijd : De lening dient uiterlijk 30 september 2008 te worden afgelost.”*

Consument en zijn partner hebben de offerte voor akkoord ondertekend. De financiering is op 4 maart 2008 aan Consument en zijn partner verstrekt.

2.3 De oude woning is op 24 april 2008 voor € 334.000,- te koop gezet.

2.4 Medio maart 2010 heeft de Bank een zakelijk krediet van € 20.000,- aan Consument geoffreerd. Consument is akkoord gegaan met deze offerte.

- 2.5 Na een kennelijke eerdere verlening vermeldt de brief van de Bank aan Consument en zijn partner van 18 april 2011 voor zover relevant:  
“Naar aanleiding van het gesprek dat u heeft gevoerd met de heer [naam] zijn wij voornemens uw overbruggingsfinanciering met nummer [leningnummer] met 8 maanden te verlengen tot de datum 31 december 2011.  
Zoals besproken is de overbruggingsfinanciering van tijdelijke aard. Aangezien uw overbruggingsfinanciering al een looptijd heeft van meer dan 2 jaar worden er aan de verlenging de volgende aanvullende voorwaarden gesteld:  
(...)”  
De overbruggingsfinanciering is bij brieven van 20 januari 2012 en 12 juli 2012 onder de in die brieven genoemde voorwaarden verlengd tot 1 januari 2013.
- 2.6 Consument en zijn partner hebben de oude woning op 2 augustus 2012 verkocht en geleverd voor een bedrag van € 198.000,-.
- 2.7 De nieuwe woning is op 1 augustus 2014 verkocht voor een bedrag van € 470.000,-. De restschuld na transport van de oude en nieuwe woning was € 23.500,-.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door Consument en zijn partner geleden schade van € 262.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument en zijn partner hebben in 2008 de nieuwe woning gekocht en de oude woning in de verkoop gezet. Vanaf eind 2011 komen zij in de financiële problemen door tegenvallende bedrijfsresultaten en dubbele lasten. De Bank had hen moeten verplichten de woningen te verkopen in plaats van de overbruggingsfinanciering zonder de bedrijfsresultaten met regelmaat op te vragen te blijven verlengen. De achterstanden liepen op zonder dat de Bank hen uitnodigde voor een gesprek. Afspraken die wel tussen partijen zijn gemaakt, zijn niet (zorgvuldig) vastgelegd. Uiteindelijk heeft Consument een bod op de oude woning geaccepteerd van € 198.000,-. Deze prijs is achteraf te laag. De Bank had een onafhankelijke taxatie moeten laten uitvoeren. Na verkoop van zowel de oude als de nieuwe woning, heeft Consument een restschuld van € 23.500,-.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Eind 2011, begin 2012 hebben partijen gesproken over de verkoop van beide woningen. De oude woning zou actief worden verkocht en de nieuwe woning werd in de stille verkoop gezet. De Bank heeft niet eerder (executie)maatregelen moeten nemen. De verwachting was dat de markt zou aantrekken. Indien de woningen tegen executiewaarde in plaats van vrije verkoopwaarde waren verkocht, was de restschuld veel hoger geweest.

Het verlengen van de overbruggingsfinanciering was daarom in het belang van zowel Consument en zijn partner als de Bank. De Bank heeft steeds contact met Consument gehad over de ontstane situatie. De ontstane situatie kan niet aan de Bank worden toegerekend.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De klacht van Consument ziet op het handelen van de Bank vanaf eind 2011 tot op heden. Volgens Consument heeft de Bank onvoldoende adequaat gehandeld, hem onvoldoende voorgelicht en hem onder druk gezet. De Bank voert aan juist te hebben gehandeld. De Commissie zal de verschillende klachtonderdelen van Consument chronologisch behandelen.
- 4.2 Vaststaat dat Consument en zijn partner vanaf eind 2011 door verlies van zakelijke opdrachten in de financiële problemen zijn gekomen. De betalingsachterstand bij de Bank liep hierdoor medio 2012 op tot € 12.000,-. De oude woning was op dat moment nog niet verkocht. De Bank heeft de overbruggingsfinanciering van € 181.000,- (welke in beginsel op 30 september 2008 diende te worden afgelost) steeds verlengd tot uiteindelijk 1 januari 2013. Halverwege 2012 wordt er voor het eerst in vier jaar een bod van € 198.000,- uitgebracht op de oude woning. De oude woning is voor € 198.000,- verkocht en geleverd, hetgeen resulteerde in een restschuld van € 118.000,-. Volgens Consument had de Bank geen akkoord moeten geven voor dit niet marktconforme bod en had de Bank niet steeds de overbruggingsfinanciering moeten verlengen. Zij had toen (medio 2012) met Consument in gesprek moeten gaan over de mogelijkheden voor het verbeteren van de financiële situatie van Consument en zijn partner. Consument noemt onder meer de verlaging van de vraagprijs van de nieuwe woning (die vanaf 2011 in de stille verkoop stond) en de optie om (na verkoop van beide woningen) de schuldsanering in te gaan om de onzekere financiële situatie te kunnen beëindigen.
- 4.3 De Commissie overweegt dat de hiervoor geschetste gang van zaken geen blijk geeft van verwijtbaar handelen van de Bank. Het was bij beide partijen bekend dat Consument en zijn partner in een lastige financiële situatie zaten. Beide woningen stonden al enige tijd te koop en de betalingsachterstand bij de Bank liep op. De hoop was dat beide woningen voor een marktconforme prijs konden worden verkocht en de financiële schade bij Consument en zijn partner op die manier zoveel mogelijk kon worden beperkt. Vanuit deze gedachte is het dan ook gerechtvaardigd dat de Bank niet heeft aangedrongen op een executieverkoop maar beide woningen in het onderhandse en stille verkoopproces heeft gehouden. Dat de overbruggingsfinanciering een aantal maal (onder voorwaarden) moest worden verlengd is daar een direct gevolg van. Consument stelt dat de oude woning onder de marktwaarde is verkocht. De oude woning is echter na vier jaar van actieve verkoop en op advies van de makelaar van Consument verkocht aan de eerste serieus geïnteresseerde koper. Dat de executiewaarde in 2011 (€ 190.000,-) niet ver onder de verkoopprijs in 2012 (€ 198.000,-) lag, is wellicht ongelukkig maar kan niet aan de Bank worden verweten.

Mede gelet op de geleidelijke verlaging van de vraagprijs van de oude woning over de periode van medio 2008 tot het najaar van 2011 (zoals is opgenomen in het emailbericht van de makelaar van 21 mei 2014), valt niet in te zien dat de verkoopprijs van € 198.000,- niet marktconform was. De Bank geeft aan dat zij vanuit kostenoverwegingen en het verzoek van Consument om met spoed akkoord te geven op het gedane bod is uitgegaan van de waardebeoordeling uit 2011. De Commissie vindt dit onder die omstandigheden geen onredelijk besluit. Consument verwijt de Bank dat zij niet met Consument in contact is getreden over zijn financiële situatie. Naast dat uit de door de Bank overgelegde stukken (waaronder de door Consument betwiste gespreksnotities) blijkt dat partijen juist wel met regelmaat hierover contact hebben gehad, had het ook op de weg van Consument gelegen om met de Bank in contact te treden over de status en aanpak van zijn dossier (en daarmee willen terugkomen op eerder met de Bank gemaakte afspraken hierover) en zijn financiële toekomstperspectieven. Ook zal zouden partijen niet met regelmaat hebben gesproken (zoals door Consument wordt gesteld), dan kan dit niet enkel aan de Bank worden verweten. Bij deze overwegingen is tevens van belang dat de (wettelijke) voorwaarden en het uiteindelijke verloop van de schuldsanering niet zonder meer tot een schuldenvrije situatie hoeft te leiden. Een eerdere executoriale verkoop van beide woningen had niet met zekerheid tot een eerdere schuldenvrije situatie geleid.

- 4.4 Medio 2014 is de financiële situatie van Consument en zijn partner verbeterd, aldus Consument. De betalingsachterstand bij de Bank wordt ingelopen, de prognosecijfers van zijn bedrijf voor de komende twee jaar zijn positief en zijn partner heeft een baan. Toch adviseert de Bank de vraagprijs van de nieuwe woning te verlagen en stemt zij in met de verkoop van de nieuwe woning voor een verkoopprijs van € 470.000,-.
- 4.5 De Commissie overweegt dat medio 2014 de betalingsachterstand weliswaar was afgenomen ten opzichte van de jaren daarvoor, maar Consument en zijn partner op dat moment nog steeds een overbruggingsfinanciering hadden lopen. De (gedeeltelijk achteraf) door Consument aangedragen oplossingen, zoals borgstelling door zijn ouders, hadden de financiële situatie niet zo kunnen veranderen dat verkoop van de nieuwe woning niet had hoeven plaats te vinden. Na verkoop van de oude woning hadden partijen een restschuld van € 118.000,-. Door de verkoop van de nieuwe woning is de restschuldfinanciering gereduceerd tot een bedrag van € 23.500,-, welke financiering inmiddels (door een tussen partijen overeengekomen betalingsregeling) is ingelopen tot € 18.000,-. Het advies van de Bank is, gelet op het ongedekte en tijdelijke karakter van de overbruggingsfinanciering en ondanks de op dat moment beperkte betalingsachterstand, niet onredelijk te noemen. Verder is de verkoopprijs van de oude woning van € 470.000,- niet onredelijk te noemen, gelet op de op 16 juni 2014 door een onafhankelijke taxateur bepaalde executiewaarde van € 360.000,- en de vrije verkoopwaarde van € 500.000,-. Daarbij is van belang dat de verkoop is begeleid door een door Consument ingeschakelde makelaar, er veelvuldig contact is geweest tussen Consument, deze makelaar en de Bank en deze makelaar in een emailbericht van 3 mei 2014 heeft aangegeven dat een verkoopprijs boven € 435.000,- niet in de lijn der verwachting ligt.

- 4.6 De geschetste gang van zaken over de periode vanaf eind 2011 tot heden getuigt niet van onzorgvuldig handelen van de Bank. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen. Dit neemt niet weg dat het dossier van Consument en zijn partner een ongelukkig tijdsverloop kent met een vervelende afloop. Volledigheidshalve merkt de Commissie nog op, zoals zij reeds ter zitting kenbaar heeft gemaakt en onder verwijzing naar het begrip “Consument” in de begripsomschrijvingen (deel A) van het reglement, dat zij het klachtonderdeel over het zakelijk krediet niet behandelt.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

*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 46 van het Reglement.*