

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-444 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 maart 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 22 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft, als mede-geldnemer, een aantal kredieten bij de Bank. Op een van deze kredieten ontstaat een overstand, welke veroorzaakt wordt door tegenvallende huurinkomsten van een aantal bungalows. Consument stelt onder meer dat door de Bank, mede gelet op de geringe overstand, ongeoorloofde druk is uitgeoefend om tot verkoop van een aantal bungalows ineens over te gaan, zonder dat de Bank daarbij rekening heeft gehouden met de belangen van Consument, als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden. De Commissie oordeelt dat in de gegeven omstandigheden het uitspreken van het voornemen van de Bank om bij niet nakoming de financiering op te zeggen, geen tekortkoming oplevert. Dat de Bank de verkoop van de bungalows ineens als oplossing heeft gezien is begrijpelijk. Bovendien is niet komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden als gevolg van de verkoop. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlage;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de ter zitting door namens de Bank overgelegde pleitnotities.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tussen enerzijds Consument, wijlen zijn zoon [..naam wijlen zoon..] en de heer [ A ] (hierna gezamenlijk ook te noemen de kredietnemers) en de Bank anderzijds bestonden verschillende kredietovereenkomsten. Het totaal van deze kredieten bedroeg in 2011 € 993.578,-.

- 2.2 De kredietnemers waren gezamenlijk eigenaar van een achttal bungalows op een vakantiepark op [plaatsnaam]. De heer [ A ] was beheerder van dat vakantiepark.
- 2.3 In 2011 is een overstand ontstaan op één van de bestaande kredieten, te weten een krediet in rekening-courant met een limiet van € 50.000,-. Deze overstand bedroeg per december 2011 € 3,441,04.
- 2.4 Op 7 december 2011 heeft de Bank gesproken met Consument en de heer [ A ] over de ontstane betalingsproblemen, waarvan de oorzaak met name was gelegen in verminderde huurinkomsten. Daarbij is gesproken over de mogelijkheid van verkoop van één of meer van de bungalows, zodat daarmee de betalingsproblemen aan de Bank konden worden opgelost.
- 2.5 Op 22 december 2011 heeft de Bank ook gesproken met alleen de heer [ A ].
- 2.6 Op 28 december 2011 heeft de Bank aan de kredietnemers een brief gestuurd met daarin een weergave van de gevoerde gesprekken, alsmede van de voorwaarden waaronder de Bank bereid was om de financieringen aan de kredietnemers voort te zetten. Op dat moment was er interesse van een derde partij in de aankoop van één van de bungalows voor een bedrag van € 150.000,-. Op basis van die verwachte opbrengst, zou worden afgelost op de financiering en zou tevens een deel worden besteed aan het voldoen van een openstaande rekening voor schilderwerk. Ook stelde de Bank onder meer als voorwaarde dat nog vier andere bungalows zouden worden verkocht, dat de overstand op het krediet zou worden weggewerkt en dat kredietnemers inzage zouden geven in het exploitatie van het bungalowpark, alsmede in hun eigen financiële positie. Daarbij heeft de Bank eveneens aangekondigd dat bij het niet voldoen aan de gestelde voorwaarden, de Bank de financieringen zou opzeggen en zou overgaan tot het uitwinnen van gestelde zekerheden.
- 2.7 De zoon van Consument is ernstig ziek geworden. Consument heeft het contact met de Bank vanaf januari 2012 ook namens zijn zoon gevoerd. De zoon van Consument is op 20 juni 2014 overleden.
- 2.8 In februari 2012 heeft de Bank opnieuw gesproken met Consument en de heer [ A ]. Op dat moment bleek de interesse van de mogelijke koper van één bungalow niet meer concreet. Wel bleek er inmiddels een koper te zijn die bereid was om alle acht bungalows over te nemen voor een totaalbedrag van € 1.040.000,-
- 2.9 Op 29 februari 2012 heeft er een nieuw gesprek plaatsgevonden ten kantore van de Bank. Bij dit gesprek was ook een notaris aanwezig en is de mogelijkheid besproken om de acht bungalows ineens te verkopen. Consument heeft zich tegen deze voorgestelde verkoop uitgesproken, vanwege de zijns inziens, gelet op de marktwaarde van de bungalows, te geringe hoogte van het bod.
- 2.10 De bungalows zijn op 23 februari 2012 getaxeerd. Daarbij is een totale marktwaarde getaxeerd van € 1.240.000,-.

2.11 Uiteindelijk hebben de kredietnemers ingestemd met de verkoop van acht bungalows tegen een bedrag van € 1.040.000,-. Deze verkoop heeft in maart 2012 plaatsgevonden.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 244.000,-

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is op meerdere manieren tekort geschoten in de nakoming van haar verbintenissen, waardoor zowel Consument, als de weduwe van wijlen zijn zoon schade hebben geleden. De Commissie begrijpt de gestelde tekortkomingen als volgt:

- De Bank heeft, bij een relatief geringe overstand op het krediet in rekening-courant, ongeoorloofde druk uitgeoefend op Consument en diens zoon die op dat moment, gelet op zijn afnemende gezondheid, al niet meer tegen dergelijke druk bestand was.
- De Bank heeft ten onrechte ook geen vaart gezet achter de mogelijke verkoop van één bungalow, zoals tussen partijen eind 2011 besloten. Consument stelt dat er reeds wilsovereenstemming bestond voor deze verkoop. In plaats daarvan heeft Bank blind gevaren op de mogelijke verkoop van alle acht bungalows ineens.
- De Bank heeft zich primair laten leiden door haar eigen belangen en door de argumenten van de overige partijen, zoals de heer [ A ] en de betrokken notaris. Daarbij stelt Consument dat de notaris in kwestie een dubbel belang had en dat ook de koper in dezen uiteindelijk een zakelijke relatie van de heer [ A ] bleek te zijn. Consument stelt het slachtoffer te zijn geworden van een samenspanning tussen de koper, de heer [ A ] en de passerende notaris. De Bank heeft daaraan meegewerkt, heeft daarbij de belangen van Consument en diens zoon niet in acht genomen en heeft op verschillende momenten achter de rug van Consument overleg gehad met de andere partijen. Daarmee heeft de Bank haar zorgplicht als aanbieder en adviseur jegens Consument en wijlen zijn zoon geschonden.
- Door de handelwijze van de Bank hebben Consument en wijlen zijn zoon zich gedwongen gevoeld om de onderhandse verkoop van de bungalows plaats te laten vinden, om zo te voorkomen dat er uiteindelijk een executoriale verkoop plaats zou vinden, waarmee de Bank herhaaldelijk heeft gedreigd. Die verkoop heeft echter plaatsgevonden tegen een waarde die ver lag onder de daadwerkelijke totale marktwaarde op dat moment in 2012. Consument vordert dan ook het verschil tussen de ontvangen verkoopprijs en de getaxeerde waarde.

#### *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**

### Behandelbaarheid:

- 4.1 De Bank heeft primair een beroep gedaan op de niet-behandelbaarheid, omdat de klacht naar haar mening zakelijk van aard is. De Commissie oordeelt dat het bezit van de bungalows in de gegeven omstandigheden dient te worden gezien als particuliere beleggingsactiviteit. Hoewel de portefeuille uit meerdere bungalows bestaat, worden het aandeel in het eigendom door Consument in privé aangehouden en heeft Consument het beheer van de panden en de verhuur aan de heer [ A ] uit handen gegeven. Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht waren is reeds medegedeeld dat de klacht van Consument in beginsel behandelbaar was. De Commissie acht de particuliere aspecten van de klacht dusdanig dat zij dat zij de klacht kan behandelen.

### Achterstand:

- 4.2 De Commissie overweegt allereerst dat niet ter discussie staat dat er op de rekening-courant in kwestie een overstand was, en dat de kredietnemers vanwege teruggevallen huurinkomsten problemen hadden om de verplichtingen die behoorden bij de verschillende kredieten na te komen.
- 4.3 Evenmin staat ter discussie dat er tussen Consument en wijlen zijn zoon enerzijds en de heer [ A ] anderzijds onenigheid bestond over de wijze van beheer van de bungalows en over de wijze waarop de situatie met de Bank diende te worden opgelost. Sterker, uit de emailcorrespondentie die door Consument is overgelegd blijkt dat er ook in de communicatie tussen Consument en de heer [ A ] in de loop van 2012 een verharding ontstond.
- 4.4 Bij het ontstaan van een overstand die niet wordt ingelost, kan de Bank op een zeker moment overgaan tot opzegging van een kredietovereenkomst, het opeisen van de openstaande hoofdsom en het uitwinnen van haar zekerheden. De Commissie is met Consument van mening dat in dit geval de overstand relatief klein was. Dit kan onder omstandigheden tot het gevolg leiden dat de opzegging gelet op de gevolgen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet geoorloofd is. Echter, bij de winstgevendheid van de exploitatie van de bungalows konden eind 2011, begin 2012 serieuze vraagtekens worden gezet en tussen de kredietnemers zelf ontstond steeds meer onenigheid. Dat de Bank gereede twijfel had aan de verbetering van de kredietwaardigheid van haar kredietnemers en aan de nakoming van de verplichtingen aan de Bank in de nabije toekomst, is dan ook niet onbegrijpelijk. Onder die omstandigheden komt de Commissie tot de conclusie dat het uitspreken van het voornemen van de Bank om bij niet nakoming de financiering op te zeggen, geen tekortkoming van de Bank oplevert.
- 4.5 In lijn daarmee levert ook het stellen van voorwaarden waaronder de Bank dan wel tot continuering van de financiering wil overgaan, in beginsel geen tekortkoming op, ook als dit bij Consument en diens zoon op dat moment als dreigement werd ervaren.

Handelwijze van de Bank:

- 4.6 De vraag is vervolgens of de Bank bij het uitoefenen van de bevoegdheden die zij had, gelet op de omstandigheden van het geval misbruik van haar positie heeft gemaakt of anderszins haar zorgplicht als kredietgever heeft geschonden.
- 4.7 In dat kader zien de verwijten van Consument met name op de harde opstelling van de Bank, de wijze waarop de Bank met de andere partijen heeft gesproken, hoe zij is omgegaan met de door Consument voorgestelde acties en hoe zij zich heeft gedragen met betrekking tot de mogelijke verkoop van één of meerdere bungalows.
- 4.8 De Commissie is met Consument van oordeel dat de Bank zich hard heeft opgesteld jegens Consument en diens zoon. Ook ziet de Commissie in dat het, gelet op de gesteldheid van de zoon van Consument in die periode, moeilijk moet zijn geweest voor zowel Consument als zijn zoon om te gaan met de door de Bank opgevoerde druk. Voorts merkt de Commissie op dat de Bank, tegen de wil van Consument in, ook direct de zoon van Consument heeft benaderd. Het staat echter vast dat de Bank in die periode geen weet had van de slechte gezondheid van de zoon van Consument. Hoewel Consument heeft verzocht het contact via hem zelf te laten verlopen, is niet aan de Bank kenbaar gemaakt dat dit verzoek was gelegen in een verminderd vermogen van de zoon om met de bestaande bankproblematiek om te gaan, althans de Commissie kan dit niet vaststellen op basis van de stukken. Voorts was er in formele zin ook geen sprake van een verleende volmacht van de zoon van Consument aan Consument. Hoe zwaar de situatie voor Consument en zijn zoon uiteindelijk ook is geworden, de Commissie kan niet vaststellen dat de Bank in de benadering van haar kredietnemers daadwerkelijk een juridische verplichting heeft geschonden.
- 4.9 Ten aanzien van de overige verwijten aan de Bank merkt de Commissie op dat de Bank als kredietgever heeft gesproken met haar kredietnemers. Zij kan op basis van de stukken niet vaststellen dat de Bank daarin ontoelaatbaar heeft gehandeld jegens Consument of zijn zoon. Hoewel de Bank rekening dient te houden met de belangen van haar kredietnemers, ontzegt dat de Bank in beginsel niet het recht om haar bevoegdheden uit te oefenen. In dat kader dient ook het handelen te worden gezien ten aanzien van de verkoop van de bungalows. Hoewel Consument en wijlen zijn zoon een belang hadden bij een hoge opbrengst van de bungalows, had de Bank een gerechtvaardigd belang bij het afbouwen van de kredietsom. De Bank had geen invloed op de mogelijke verkoop van één van de bungalows, zoals partijen eerst beoogden. Als die verkoop niet door is gegaan vanwege een samenspanning van de heer [ A ] en de beoogde koper, dan is de Bank daarbij geen partij, zodat Consument in dat verband de Bank niet kan aanspreken. Evenmin kan de Commissie op basis van de stukken vaststellen dat de Bank een kwade rol heeft gespeeld bij de verkoop van alle bungalows ineens. Dat de Bank die verkoop zag als mogelijke oplossing voor de bestaande problemen en in die zin daar ook op heeft aangedrongen, is op zichzelf niet vreemd. Daarmee kon de openstaande kredietsom immers worden ingelost. Ook hier geldt dat het aan de kredietnemers gezamenlijk was om al dan niet met die verkoop in te stemmen. Kennelijk hebben Consument en zijn zoon dat op dat moment gedaan uit vrees voor mogelijke executoriale verkoop van de bungalows.

Zoals hierboven overwogen was het uitspreken van die mogelijkheid door de Bank echter een voortvloeisel van de bevoegdheid die zij als kredietgever had.

- 4.10 Ten slotte kan de Commissie evenmin vaststellen dat de Bank achter de rug van Consument ongeoorloofd heeft gehandeld. Dat zij eenzijdig contact heeft gehad met de heer [ A ] leidt niet tot die conclusie als niet kan worden vastgesteld wat de inhoud van die gesprekken was. Hetzelfde geldt voor het contact dat de Bank heeft gevoerd met de notaris. De door Consument overgelegde correspondentie tussen de Bank en de notaris geven het voornemen van de Bank weer om uiteindelijk tot opeising van de kredieten over te gaan. Uit geen van de stukken kan de Commissie echter afleiden dat de Bank een poging heeft gedaan om in samenspraak met andere betrokkenen Consument en diens zoon te benadelen. Dat Consument en diens zoon alleen stonden in het voornemen om niet tot verkoop van alle panden over te gaan, maakt dit niet anders.

Schade:

- 4.11 De Commissie overweegt dat het feit dat de bungalows voor minder dan de getaxeerde waarde zijn verkocht, niet tot het gevolg leidt dat Consument ook schade lijdt die voor vergoeding in aanmerking kan komen. Een getaxeerde waarde hoeft niet noodzakelijk de daadwerkelijke de te realiseren opbrengst van een pand weer te geven. De daadwerkelijke opbrengst is afhankelijk van vraag en aanbod. Bovendien zal de verkoop van acht panden ineens in de regel niet hetzelfde opleveren als de verkoop van acht panden afzonderlijk. Er was in 2012 geen concreet bod voor één of meerdere bungalows die voldeed aan de getaxeerde waarde. Het is niet vast te stellen dat Consument één of meerdere panden op korte termijn voor een hoger bedrag had kunnen verkopen, als hij zich niet door de Bank gedwongen had gevoeld om in maart 2012 tot verkoop over te gaan. Ten slotte geldt dat de bungalows gezamenlijk eigendom waren van Consument, wijlen zijn zoon en de heer [ A ]. Dat houdt in dat de door Consument, alsmede de door de weduwe van diens zoon geleden schade, ook een derde deel is van het bedrag dat Consument heeft gevorderd.

Conclusie:

- 4.12 De Commissie ziet in dat de problemen met de Bank voor Consument en diens zoon op meerdere vlakken voor een zeer lastige situatie hebben gezorgd. Ook begrijpt de Commissie de onvrede van Consument over de opstelling van de Bank. Echter, een daadwerkelijke tekortkoming van de Bank, in de zin van het uitoefenen van ongeoorloofde druk, van het actief meewerken aan een samenspanning of van het anderszins verzaken van haar zorgplicht kan de Commissie niet vaststellen. Bij de problematiek waren meerdere partijen betrokken en de oorzaken waren gelegen in omstandigheden die buiten de Bank lagen. Wellicht zou een andere handelwijze van de Bank voor een andere uitkomst hebben gezorgd, maar van een tekortkoming is volgens de Commissie geen sprake. De vordering wordt dan ook afgewezen.

## **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.*

*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.*