

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-524
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : AAB Hypotheken, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 oktober 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Onderpand werd in 2008 verkocht met een restschuld. Consument heeft in 2009 de restantschuld aan de Bank voldaan. Vorderingen met betrekking tot de restschuld stranden op artikel 6:89 BW, nu niet binnen bekwame tijd is geklaagd. Over vorderingen ten aanzien van de BKR-registratie die is verricht, geldt dat niet is komen vaststaan dat deze registratie ten onrechte heeft plaatsgevonden. Bovendien is ten aanzien van die registratie geen schade komen vaststaan.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met als bijlage de correspondentie met de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument met aanvullende stukken;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie op dupliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2003 heeft Consument een hypothecaire geldlening ter grootte van € 125.000,- afgesloten bij de Bank. In de offerte van 30 juni 2003 is de volgende passage opgenomen:

Nationale Hypotheek Garantie

De hypothecaire lening wordt verstrekt onder borgtocht van de Nationale Hypotheek Garantie.

- 2.2 Kort daarna heeft Consument een aanvullende hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank ter grootte van € 11.200,-. Deze lening werd niet onder voorwaarden van NHG verstrekt.
- 2.3 In 2008 heeft vanwege betalingsachterstanden op de geldleningen een executieverkoop door de Bank plaatsgevonden van de woning. Het pand is daarbij voor de prijs van € 126.400,- verkocht.
- 2.4 In 2009 heeft Consument de restantschuld aan de Bank voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert schade van in totaal € 19.870,23.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- 3.3 Ten eerste heeft Consument gesteld schade te lijden die voortvloeit uit fouten die door de Bank zijn gemaakt bij verstrekken van de financiering en bij de executoriale verkoop van de woning. De reden dat Consument na executie is geconfronteerd met een restantschuld is verwijtbaar aan de Bank. Deze had aan Consument ook de aanvullende financiering ter grootte van € 11.200,- onder NHG-voorwaarden moeten verstrekken. Was dat gebeurd, dan had de Stichting Waarborgfonds Eigen Woning de restantschuld op zich genomen en had Consument deze niet zelf hoeven betalen. In verband met de uiteindelijke executie heeft Consument zich ook beklagd dat uit de verkoop van de woning eerst het hypotheekdeel van € 125.000,- is voldaan. Wanneer uit de verkoopprijs eerst de tweede geldlening van € 11.200,- was afgelost, dan was de restantschuld ontstaan op de lening van € 125.000,-, die onder NHG voorwaarden was verstrekt. Consument was ook in dat geval niet geconfronteerd met een restantschuld. Tot slot heeft Consument in dit verband geklaagd dat hij ten tijde van de verkoop van de woning vaste lasten dubbel heeft moeten voldoen en dat door de Bank rente- en veilingkosten, alsmede kosten voor het deurwaardersexploit ten onrechte voor rekening van Consument zijn gebracht.
- 3.4 Ten tweede heeft Consument geklaagd over de registratie van zijn gegevens door de Bank in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). In dat verband heeft Consument aangevoerd dat zijn gegevens niet op correcte wijze door de Bank zijn geregistreerd en dat de Bank, toen Consument erom vroeg, niet op juiste wijze een aflosnota heeft opgemaakt. Door deze fouten van de Bank heeft Consument geen nieuwe hypothecaire financiering kunnen afsluiten toen zijn inkomsten toenamen. Bovendien heeft Consument hierdoor een krediet met een hoog rentepercentage niet kunnen oversluiten.

Verweer van de Bank

3.5 De Bank heeft gesteld dat Consument niet tijdig geklaagd heeft, zodat de hierboven onder 3.3 opgenomen klacht van Consument op grond van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) niet voor behandeling in aanmerking komt. Voor wat betreft het gestelde gebrek in de aflosnota heeft de Bank aangegeven dat voor een dergelijk gebrek onvoldoende gesteld is en dat de gestelde gebreken op die aflosnota gezien het tijdsverloop evenmin vallen vast te stellen. Ook ten aanzien van de gebreken in de aflosnota heeft de Bank een beroep op artikel 6:89 BW gedaan. Ten aanzien van de klacht over de onjuiste registratie van de persoonsgegevens van Consument in het CKI bij het BKR heeft de Bank ter zitting erkend dat daarbij administratieve fouten zijn gemaakt. Die hebben er echter niet toe geleid dat de registratie in de periode waarover Consument klaagt ten onrechte zou hebben plaatsgevonden. Ter zitting heeft de Bank erkend dat zij de registratie te laat heeft verwijderd en daarvoor excuses aangeboden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie oordeelt allereerst over het verst strekkende verweer van de Bank, dat erop neerkomt dat de klacht van Consument niet voor behandeling in aanmerking komt. Artikel 6:89 BW strekt ertoe dat de schuldeiser op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd. Daarbij is van groot belang of de schuldenaar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de schuldeiser heeft geklaagd.
- 4.2 In het onderhavige geval heeft Consument in 2003 een hypothecaire geldlening afgesloten, die door de Bank verstrekt werd onder borgtocht van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Consument heeft gesteld kort daarna een aanvullende financiering ter grootte van € 11.200,- te hebben verkregen van de Bank, die ten onrechte zonder NHG werd verstrekt. Gelet op het tijdsverloop valt niet meer vast te stellen hoe de verstrekking van deze aanvullende financiering heeft plaatsgevonden en onder welke voorwaarden dit destijds is gebeurd. Dat de Bank gelet op het tijdsverloop is geschaad in haar bewijspositie acht de Commissie daarbij van bijzonder belang. De Commissie oordeelt dat het formele verweer van de Bank slaagt, waardoor de Commissie niet toekomt aan een inhoudelijke oordeel over de vordering met betrekking tot de gestelde fouten die zouden zijn gemaakt ten tijde van de verstrekking van de aanvullende financiering en in het traject dat heeft geleid tot de executoriale verkoop van de woning (zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600). Voor wat betreft het klachtonderdeel van Consument dat ziet op de gestelde gebreken in de opgevraagde aflosnota's heeft de Commissie ter zitting tevens kunnen vaststellen dat gezien het ruime tijdsverloop niet meer valt vast te stellen hoe de aflossing in 2008 en 2009 heeft plaatsgevonden. Waarop de gestelde gebreken in de aflosnota, die door de Bank zijn betwist, uit voortkomen, is niet meer te achterhalen. Ter zitting heeft Consument ook desgevraagd niet aannemelijk weten te maken dat en welke fouten er door de Bank zouden zijn gemaakt. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd betwist. De Commissie concludeert dat deze vordering evenmin voor toewijzing in aanmerking komt.

- 4.3 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank ter zitting voor wat de aflossing van de leningdelen uit de verkoopopbrengst heeft verwezen naar de voorwaarden en normen van NHG, waarin is bepaald dat de Stichting Waarborgfonds Eigen Woning in beginsel alleen borg is, wanneer een eerste hypotheek wordt gevestigd en onder de voorwaarde dat de opbrengst bij uitwinning in de eerste plaats wordt aangewend voor de betaling van hetgeen de geldverstrekker uit hoofde van de lening van de geldnemer te vorderen heeft.
- 4.4 Tot slot oordeelt de Commissie over het klachtonderdeel dat ziet op de registratie van de gegevens van Consument in het CKI bij het BKR. Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat de communicatie van de Bank met betrekking tot de wijze waarop de registratie van de gegevens van Consument heeft plaatsgevonden te wensen heeft overgelaten, waardoor nodeloze verwarring is ontstaan, die gemakkelijk voorkomen had kunnen worden. Gezien de ingrijpende consequenties die een registratie van de persoonsgegevens in het CKI van het BKR voor consumenten heeft, spoort de Commissie de Bank aan in de toekomst verbeteringen aan te brengen in haar processen. Niet kan echter door de Commissie worden vastgesteld dat de registratie van de gegevens van Consument ten onrechte heeft plaatsgevonden. De registratie *an sich* van de persoonsgegevens van Consument was naar het oordeel van de Commissie terecht, gelet op de restschuld die was ontstaan na de verkoop van de woning.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.