

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-104
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. drs. R. Knopper en mr. J.W.H. Offerhaus, terwijl mr.
M.A. Kleijer als secretaris fungeerde)**

Klacht ontvangen op : 25 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 6 februari 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Na het overlijden van de hypotheekgeefster nemen erfgenamen onderhandse verkoop van verbonden appartement over. Aan de hand van het dossier is niet vast te stellen dat de Bank in haar dienstverlening rond de onderhandse verkoop toerekenbaar tekort zou zijn geschoten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De moeder van Consument (verder moeder) heeft destijds na advies en bemiddeling van een adviseur een hypothecaire geldleningsovereenkomst, bestaande uit een vaste lening (box 1) en een krediet (box 3), met de Bank afgesloten.
- 2.2 In 2011 is het appartement van de moeder te koop (vraagprijs € 339.000,00) gezet.
- 2.3 In de zomer van 2012 vindt tussen de moeder, Consument, haar broer en de Bank een gesprek plaats. In de betaling van de hypotheeklasten is een achterstand ontstaan.
- 2.4 In 2013 bevestigt de Bank in een aan de moeder gerichte brief (d.d. 23 juli 2013) de naar aanleiding van de ontstane betalingsachterstand gemaakte afspraken. De Bank heeft de moeder daags tevoren een bezoek gebracht. In deze brief is, voor zover relevant, geschreven *“De achterstand per 22 juli 2013 bedraagt € 9.724,72. U heeft geen mogelijkheden om de achterstand in te lopen. Daarom moet uw woning worden verkocht. We hebben samen met u besloten de woning onderhands te verkopen.*

Tevens is er met u een deelbetaling afgesproken van minimaal € 25 per maand.”. Verder schrijft de Bank in deze brief dat een volmacht voor verkoop en levering dient te worden afgegeven. De volmacht is als bijlage bij de brief gevoegd.

- 2.5 In 2013 wordt het appartement getaxeerd en de marktwaarde op € 316.000,00 gesteld.
- 2.6 De moeder overlijdt op 15 juli 2014. Consument en haar broer zijn de enige erfgenamen.
- 2.7 Nadat de vraagprijs van het appartement is verlaagd (€ 299.500,00) laat een familielid van Consument aan Consument weten bereid te zijn de woning tegen die verlaagde vraagprijs te kopen onder de voorwaarde dat de overdracht uiterlijk op 31 december 2014 zal plaatsvinden.
- 2.8 In een aan de Bank gerichte e-mail d.d. 10 december 2014 is door de erven van de moeder, voor zover relevant, geschreven *“Als vervolg op ons telefonisch overleg van vanmiddag doen wij u hierbij de gevraagde aanvullende informatie toekomen. Wij spraken af dat u ons ten behoeve van de nog deze maand te realiseren volledige aflossing zo spoedig mogelijk opgave doet van de per medio december 2014 nog openstaande totale schuld”.*
- 2.9 De broer van Consument bericht de aangezochte notaris (e-mail d.d. 10 december 2014 te 22:48 uur), voor zover relevant, *“Ik schat dat het nog af te lossen hypotheekbedrag ca. € 230.00 zal zijn. Bij SNS hebben we om een exacte opgave gevraagd. Naast de aflossing moet er door mijn zus en mij nog ca. € 15.000 aan lopende rekeningen e.d. worden betaald. Totaal lenen we zodoende € 245.000 van ons familielid (toevoeging Commissie)”.*
- 2.10 De door Consument aangezochte notaris heeft de Bank op 11 december 2014 om een aflosnota verzocht. In dit verzoek is, voor zover relevant, het volgende geschreven *“Op 31-12-2014 dien ik op verzoek van XXX (toevoeging Commissie) geboren op datum, wonende te adres, over te gaan tot algehele aflossing van de bij u lopende hypothecaire geldlening(en) (...) Met als reden van aflossing: Oversluiten hypotheek bij een andere financier”.*
- 2.11 De door de Bank toegestuurde aflosnota gedateerd 29 december 2014 is voorzien van een specificatie van de hoogte van de hoofdsom, de achterstanden en de lopende rente.
- 2.12 Op de overgelegde voorlopige nota van afrekening van de notaris d.d. 29 december 2014 is als passeerdatum genoteerd woensdag 31 december 2014 om 10:00 uur.
- 2.13 De lening wordt op de hiervoor genoemde datum niet afgelost.
- 2.14 In het voorjaar van 2015 dient zich een tweede koper aan die het appartement wil aankopen onder voorbehoud van verkoop van diens eigen woning binnen één jaar en onder betaling van een maandelijkse bijdrage in de vaste lasten.
- 2.15 De Bank is hiermee niet akkoord gegaan. De Bank achtte het risico dat de verkoop uiteindelijk niet door zou gaan te groot.

Met de geboden bijdrage in de vaste lasten zou de hypotheeklast niet worden betaald en de oplopende betalingsachterstand niet worden verlaagd.

- 2.16 De achterstand in de hypothecaire verplichtingen bedroeg in oktober 2015 € 26.353,58.
- 2.17 Tijdens de onderhandelingen met de derde koper wordt door de Bank een veilingtraject opgestart. Op 26 november 2015 wordt, na accordering van de Bank, een koopovereenkomst gesloten. Het veilingtraject wordt beëindigd. De Bank heeft nadien haar excuses aangeboden voor het feit dat het opstarten van het veilingtraject tijdens de onderhandelingen in november 2015 niet beter met Consument was afgestemd.
- 2.18 De overdracht van het appartement vindt op 2 februari 2016 plaats. De hypothecaire lening alsmede de betalingsachterstand is uit de verkoopopbrengst voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag door de Bank ad € 88.000,00 zijnde het verschil in de koopsom in 2014 ten opzichte van die in 2015 en overige kosten (zoals notaris/makelaar, hypotheeklasten en overige (woon)kosten).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Door niet dan wel te laat handelen van de Bank is de eerste verkoop ad € 299.500,00 eind 2014 niet doorgegaan. Consument heeft aangevoerd al in november 2014 te zijn gestart met het opvragen van de totale schuldenpositie en dit verzoek in december van dat jaar te hebben herhaald. Ook de desbetreffende tijdige verzoeken van de notaris zijn door de Bank niet op tijd afgehandeld. Dit alles leidde ertoe dat aan de door de koper gestelde voorwaarde, te weten transport uiterlijk 31 december 2014, niet kon worden voldaan. De tijdige ontvangst van de gevraagde informatie over de totale schuldenlast was noodzakelijk omdat deze koper voor de feestdagen in december deposito's diende vrij te maken.
De tweede verkoop (ad € 269.000,00) is, ten onrechte, door de Bank tegengehouden. Dit terwijl de toenmalige makelaar de Bank heeft bericht dat het een "solide deal" betrof. Vervolgens is door de Bank gedreigd een veilingtraject op te zullen starten. Ter zitting heeft Consument desgevraagd geantwoord dat een definitieve koopovereenkomst niet tot stand is gekomen omdat verder onderhandelen door de Bank niet werd toegestaan.
De derde keer is de verkoop (ad € 230.000,00) bijna door toedoen van de Bank gestrand. Terwijl de Bank wist dat een derde koper zich had aangediend, is zij tot het opstarten van een veilingtraject overgegaan. Deze gehele gang van zaken is door Consument als zeer intimiderend ervaren. Eerst nadat Consument onomwonden haar ongenoegen over de gehele gang van zaken kenbaar maakte en, onder meer, dreigde de Bank aansprakelijk te zullen stellen voor de totale geleden schade, bond de Bank in.

Consument is van mening dat zij zich kosten noch moeite heeft bespaard om een spoedige verkoop van het appartement te realiseren teneinde de hypothecaire lening af te lossen en de schuldenlast niet onnodig te laten oplopen. De Bank daarentegen heeft Consument alleen maar tegengewerkt en op kosten gejaagd waardoor de schulden onnodig zijn opgelopen. Een verzoek tot compensatie is, gegeven de geschetste feiten en omstandigheden, alleszins redelijk doch wordt door de Bank op onjuiste gronden afgewezen.

Verweer 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 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. De Commissie licht dit toe als volgt.

4.2 Anders dan door Consument is gesteld, is aan de hand van het onderliggende dossier niet vast te stellen dat het afketsen van de eerste verkoop eind 2014 de Bank is te verwijten. Vooropgesteld dient te worden dat het dossier geen steun biedt voor de stelling van Consument reeds in november 2014 om een aflosnota te hebben verzocht. Uit het dossier is wel te achterhalen dat Consument en de door haar aangezochte notaris bij de Bank een verzoek tot algehele aflossing hebben ingediend op 10 respectievelijk 11 december 2014. Uit het dossier blijkt verder dat de Bank hieraan op 29 december 2014 heeft voldaan. De Bank heeft hiermee aan het door de notaris gedane verzoek zoals genoemd in rechtsoverweging 2.10, voldaan. De Bank heeft het tijdsverloop toegelicht. De goedkeuring van Bijzonder Beheer was vereist.

Aan de hand van het dossier is niet komen vast te staan dat de voorgenomen transactie vanwege niet dan wel te laat handelen door de Bank geen doorgang kon vinden. Een voorlopige nota van afrekening van de notaris d.d. 29 december 2014 (waaruit en uit de overgelegde concept-hypotheekakte blijkt dat het niet ging om de verkoop/koop van de woning, maar om de overname van de geldlening) was immers al opgesteld en een passeerdatum (met tijdstip) was reeds ingepland. In dit verband wordt nog gewezen op het feit dat Consument en haar familielid, zoals uit hetgeen in rechtsoverweging 2.9 is overwogen volgt, de hoogte van de totale leensom onderling al hadden afgestemd.

4.3 Wat betreft de weigering van de Bank haar medewerking aan de tweede verkoop niet te willen verlenen, overweegt de Commissie als volgt.

4.4 De Bank komt ter zake de weigering de aan de terugbetaling van de lening verbonden voorwaarden te accepteren een zekere mate van beleidsvrijheid toe. De Bank heeft de achtergrond van haar afwijzing toegelicht. Ruimte voor toewijzing van de vordering bestaat alleen in het geval de Bank, gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval, van haar bevoegdheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt. Met name de in rechtsoverweging 2.15 door de Bank genoemde argumenten, zijn naar het oordeel van de Commissie redelijk.

De door Consument aangedragen argumenten zijn niet van zodanige aard dat zij ertoe kunnen leiden dat de handelwijze van de Bank onaanvaardbaar is.

- 4.5 In (november) 2015 is met instemming van de Bank een koopovereenkomst tot stand gekomen en is in lijn met de daarin gemaakte afspraken de eigendom van het onderpand overgedragen. De hypothecaire verplichtingen zijn uit de verkoopopbrengst voldaan.
- 4.6 Consument heeft zich ook over de bejegening door de Bank beklagd. De handelwijze van een bepaalde medewerker van de afdeling Bijzonder Beheer is door haar als zeer onheus en contra-productief ervaren. Nadat een andere medewerker als contactpersoon is opgetreden verloopt de communicatie en de contractuele afwikkeling met de Bank naar behoren. De Commissie stelt vast dat de Bank, terecht, haar excuses heeft aangeboden voor het in 2015 opgestarte veilingtraject.
- 4.7 De Bank op haar beurt verwijt Consument informatie niet te hebben gedeeld, over een lange tijd geen contact te hebben opgenomen, en/of te lang aan een te hoge vraagprijs vast te hebben gehouden.
- 4.8 Hoe dit ook zij, aan de hand van het dossier is niet vast te stellen dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten met schadeplechtigheid als gevolg.
- 4.9 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering wordt 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. 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.

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.