Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1107
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Bank de op de Bank rustende zorgplicht jegens haar heeft geschonden door de betalingsachterstanden op haar te verhalen, door hiervoor onvoldoende haar ex-partner aan te spreken en door de (executie)verkoop van de woning aan te zeggen. Daarnaast is Consument zeer ontevreden over de dienstverlening van de Bank. De Bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consument verweerd. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, omdat Consument uit hoofde van de overeenkomst van hypothecaire geldlening hoofdelijk aansprakelijk is voor het voldoen van de hypothecaire lasten. Niet is komen vast te staan dat de Bank de ex-partner van Consument niet heeft aangesproken voor de schuld. Ook ten aanzien van de overige klachten oordeelt de Commissie dat deze ongegrond zijn. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klacht van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet-bindend is. Partijen kunnen elkaar dus niet aan de uitspraak houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 Consument en haar (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-partner) hebben bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten, waarvoor zij beiden hoofdelijk aansprakelijk zijn.

Voor zover relevant is in de offerte van 28 december 2015, die door Consument en de ex-partner op 7 januari 2016 is ondertekend, opgenomen:

"U kunt samen de verplichtingen uit deze overeenkomst nakomen. Wij kunnen ook ieder van u apart aanspreken voor deze verplichtingen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
(…)

Wat kunnen deze risico's voor u betekenen?
Als u de lasten van de lening niet meer kunt betalen kunnen wij uw woning verkopen. Het kan dan zijn dat bij de verkoop van uw woning de opbrengst te laag is. In dat geval houdt u een schuld over. Hoe minder de woning opbrengt, hoe groter de schuld die u kunt overhouden.
(…)"

2.2 Op de overeenkomst van hypothecaire geldlening zijn onder meer de Algemene Voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2015 (de Voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

*"**7 Wat geldt als er meer debiteuren zijn?***
(…)
e) Iedere debiteur is hoofdelijk aansprakelijk. Dit betekent het volgende. Wij kunnen iedere debiteur aanspreken om:
- het leningdeel, de rente en eventuele boete en kosten aan ons te betalen; en
- alle verplichtingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden helemaal na te komen.
Wij kunnen bepalen dat één van de debiteuren niet meer aansprakelijk is. Of dat de ex-echtgenoot of de ex-geregistreerde partner van een debiteur niet meer aansprakelijk is. In deze gevallen blijven de andere debiteuren hoofdelijk aansprakelijk.
(…)"

2.3 In 2018 zijn ten aanzien van de hypothecaire geldlening betalingsachterstanden ontstaan. Consument heeft op 28 april 2019 (op naam van de ex-partner) een klacht ingediend bij Kifid met betrekking tot de Bank verstrekte financiering(en). In mei 2019 heeft de ex-partner Consument en hun drie kinderen verlaten. Consument is met de kinderen in de woning blijven wonen en heeft geen contact meer met de ex-partner. Er heeft geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid plaatsgevonden. Ter zitting in november 2019 bij Kifid heeft Consument de klacht tegen de Bank ingetrokken en is afgesproken dat partijen in overleg zullen treden om tot een oplossing te komen.

2.4 Op 6 januari 2020 heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Op 7 januari 2020 heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen de ex-partner en de Bank. De gesprekken zijn bij e-mail van 7 januari 2020 door de Bank aan Consument en de ex-partner bevestigd. In de e-mail staat, voor zover relevant:

"(…) Bovenstaand is mogelijk als {de ex-partner} en {Consument} beiden meewerken aan verkoop van de woning.
(…)
{Consument} heeft aangegeven dat het lastig is om een huurwoning te vinden. En dat de eigen woning snel verkocht zal zijn. Maar een snelle verkoop betekent niet dat er ook snel geleverd moet worden.

In de koopakte zou u een oplevertermijn van 6 maanden kunnen afspreken.
Er is in dat geval, met het opstarten van de verkoop mee, ongeveer een termijn gemoeid van 8 maanden. Dit zou voldoende moeten zijn om andere huisvesting te vinden. En dit is ook acceptabel voor de bank om nog maximaal aan uitstel te verlenen.
Bovenstaand is het voorstel wat ik u nog eenmaal doe. Gisteren heeft {Consument} ons persoonlijk gesprek vroegtijdig beëindigd maar ik adviseer haar dringend om nog eens goed na te denken alvorens het voorstel van de bank af te wijzen. Consequentie is namelijk dat {Consument} als niet meewerkend wordt beschouwd en dat er bij oplopende achterstanden BKR wordt gemeld, ook voor de debetstand op de betaalrekening. Omdat u beiden hoofdelijk aansprakelijk bent voor de hypotheek en de betreffende betaalrekening een en/of rekening is gelden de BKR noteringen voor u beiden. Ook wijs ik u beiden erop dat u voor de bank beiden een betalingsverplichting heeft.
Bi niet meewerken aan verkoop moet de woning sowieso worden verkocht. Door de bank zullen er dan andere maatregelen worden getroffen waarbij de lening zal worden opgeëist en de woning geveild moet gaan worden. (…)"

2.5 Op 16, 17, 27 januari en 3 februari 2020 heeft Consument vier klachten bij het Kifid ingediend. Aangezien de interne klachtenprocedure toen nog niet was doorlopen, de benodigde aanvullende stukken ontbraken en de klachten onvoldoende duidelijk waren omschreven, zijn deze vier klachten pas in april 2020 behandelbaar verklaard en zijn zij samengevoegd tot de onderhavige klacht.

2.6 In maart 2020 bedroeg de betalingsachterstand ten aanzien van de hypothecaire geldlening € 8.681,21. De Bank heeft daarom op 31 maart 2020 per e-mail aan zowel Consument als de ex-partner aangekondigd:

"Tot haar spijt heeft de bank geconstateerd dat de betalingsachterstanden ten aanzien van de hypothecaire financieringen die door de bank aan u zijn verstrekt tot op heden niet zijn aangezuiverd; zij bedragen op dit moment in totaal EUR 7.526,15. (…) Een passend voorstel van uw kant betreft de aanzuivering van de genoemde achterstanden en de overstand is tot dusverre door de bank niet ontvangen. Wat de bank betreft is daarom nu de tijd aangebroken om met elkaar passende verkoopafspraken te maken met betrekking tot {het onderpand}.
(…)
Graag verneemt de bank uiterlijk op 7 april aanstaande ondubbelzinnig uw reactie op het bovenstaande voorstel. Mocht het niet gegeven zijn uiterlijk op gestelde datum de bank van antwoord voorzien of stemt u uiterlijk op gestelde datum niet uitdrukkelijk in met het voorstel in dan rest de bank geen andere keus dan de zaak eenzijdig aan te trekken. Dat betekent concreet dat de bank de nodige voorbereidingen zal gaan treffen om de executieverkoop van {het onderpand} uit te schrijven. (…)"

2.7 Consument heeft op 1 april 2020 aan de Bank te kennen gegeven geen medewerking te verlenen en heeft de Bank verzocht de betalingsachterstanden te verhalen op de ex-partner, bijvoorbeeld door beslag te leggen op zijn inkomsten. De Bank heeft Consument op 2 april 2020 als volgt bericht:

"(…) Op de bank rust niet de verplichting om de huidige status quo waarin de betalingsachterstand onbetaald wordt gelaten maar de woning niet te gelde wordt gemaakt eindeloos te blijven tolereren. Overigens begreep ik dat u inmiddels een urgentieverklaring is toegewezen door {de gemeente}. In dat opzicht kan ik uw opmerking over het gebrek aan uitzicht op woonruimte niet plaatsen.
(…)

De bank houdt u volledig aansprakelijk voor de betalingsverplichtingen richting haar, de bank, aangezien eventuele afspraken die via de rechtbank zijn gemaakt haar niet regarderen. In het verlengde hiervan gaat de bank dan ook niet in op uw voorstel om beslag te leggen onder de tegoeden van {de ex-partner) of op diens zaken of iets dergelijks. (…)"

2.8 Eind juni 2020 heeft Consument de Bank verzocht een zogenoemde hypotheekverklaring op te stellen, op grond waarvan zij een huurwoning toegewezen zou kunnen krijgen. De Bank heeft Consument hieromtrent op 7 juli 2020 als volgt bericht:

"Ik stel voor dat u mij in dat kader een verklaring doet toekomen van de verhuurorganisatie die door de hypotheekverstrekker normaliter dient te worden ingevuld. Deze kan ik dan beoordelen en, mocht de inhoud ervan stroken met de visie van de op bank op het dossier, door de bank worden ingevuld."

2.9 Consument heeft op 8 juli 2020 als volgt gereageerd:

"Nee. Ik verzoek u met spoed vandaag een hypotheekverklaring op te stellen voor een huurwoning."

De Bank heeft niet aan dit verzoek voldaan, waarna Consument ook dit klachtonderdeel bij Kifid heeft ondergebracht. De klacht met betrekking tot de hypotheekverklaring heeft zich in december 2020 herhaald.

De klacht en vordering

2.10 Consument heeft haar klachten uitvoerig omschreven en de Commissie heeft hiervan kennis genomen. Vanwege de omvang van de klacht(omschrijving)en is hieronder slechts een verkorte weergave opgenomen.

Consument heeft, kort samengevat, gesteld dat de Bank de op de Bank rustende zorgplicht jegens haar heeft geschonden, doordat de Bank onvoldoende gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden om (ook) de ex-partner aansprakelijk te stellen voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening. Consument heeft benadrukt dat de ex-partner (ook) hoofdelijk aansprakelijk is ten aanzien van de hypothecaire geldlening en dat de Bank hem moet aanspreken. Consument en de ex-partner waren in gemeenschap van goederen gehuwd en de Bank moet dus vertellen of zij de ex-partner heeft aangeschreven. De Bank mag zich niet verschuilen achter privacyregels van de AVG.

Consument betwist dat eerder dan in december 2019 een betalingsachterstand is ontstaan, omdat zij vanaf mei 2019 tot en met november 2019 meer dan de verplichte helft van de hypothecaire geldlening heeft voldaan. De Bank is naar de mening van Consument ernstig tekortgeschoten in het naleven van wet- en regelgeving en de Bank heeft ten onrechte niet het belang van Consument voorop gesteld. Consument schuift de schuld van de ontstane betalingsachterstand op de Bank af, omdat die ook de schuld van de Bank *is*.

Consument is er in 2019 achter gekomen dat de ex-partner sinds 2018 schulden op zijn naam heeft gemaakt, waardoor een financiële noodsituatie ontstond. De Bank zou hen helpen en zou een bedrag van € 10.000,00 overmaken om de schulden van te betalen.

Dit bleek echter geen overboeking van € 10.000,00 te zijn, maar een krediet dat Consument en de ex-partner moesten terugbetalen. Hiermee waren zij dus niet geholpen.

Sinds mei 2019 heeft de ex-partner zijn autoverzekering, overlijdensrisicoverzekering en zijn helft van de hypothecaire geldlening niet meer voldaan. Hij houdt al zijn inkomsten achter op een rekening, die voor Consument onbereikbaar is. Consument is dus sindsdien voor alle kosten opgedraaid en de Bank heeft geweigerd Consument met deze lasten te helpen of deze geheel voor Consument te betalen. Om te voorkomen dat zij geroyeerd werd uit de polis, heeft Consument de lasten voor haar ex-partner voldaan. Tot december 2019 heeft Consument aan haar verplichtingen voldaan, ondanks dat zij sinds het vertrek van de ex-partner in mei 2019 in een financiële noodsituatie verkeerde met haar drie kinderen. De Bank heeft nagelaten zich veelvuldig in te zetten om voor Consument met een structurele oplossing te komen.

Verder heeft Consument zich, wederom kort samengevat, beklaagd over de bejegening en dienstverlening door de Bank. Consument kreeg tijdens het gesprek op 6 januari 2020 het gevoel dat de Bank in opdracht en in de belangen van de ex-partner leek te handelen en heeft daarom het gesprek beëindigd. De medewerkers van de Bank hebben haar onheus bejegend en geïntimideerd, er is niet op haar klachten van januari en februari 2020 gereageerd en de Bank heeft ten onrechte geen medewerking verleend aan het verstrekken van een hypotheekverklaring (zowel in juni als in december 2020), waardoor zij met haar drie kinderen geen huurwoning toegewezen kreeg. Consument heeft zich ten aanzien hiervan op het standpunt gesteld dat de Bank geen recht heeft zich te mengen tussen haar en de verhuurder. De Bank heeft tenslotte ten onrechte de verkoop van de woning aangezegd.

Het verweer van de Bank

2.11 De Bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klachten

3.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank ziet op de behandelbaarheid van de klachten van Consument. De Bank heeft gesteld dat een deel van de klachtonderdelen reeds door de Geschillencommissie is behandeld en daarom op grond van artikel 2.1 onder a van het Reglement niet in behandeling kan worden genomen.

3.2 Ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie dat de klachten van Consument (op naam van de ex-partner) in 2019 wel door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen, maar dat deze niet inhoudelijk zijn beoordeeld.

Naar het oordeel van de Commissie is onderhavige klacht dan ook behandelbaar. De Commissie zal daarom in het navolgende afzonderlijke op de diverse klachtonderdelen ingaan.

Hoofdelijke aansprakelijkheid

3.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst zoals bedoeld in artikel 6:217 BW tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst zijn zowel Consument als de ex-partner voor de terugbetaling van de gehele hypothecaire geldlening, inclusief de betalingsachterstanden en de restschuld bij verkoop van de woning, aansprakelijk. Beiden moeten dus hun verantwoordelijkheid nemen en aan de verplichtingen jegens de Bank voldoen.

3.4 De Commissie merkt op dat de Bank de bevoegdheid heeft ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen, maar dat zij hiertoe niet verplicht is. Ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid komt immers neer op een wijziging van de overeenkomst van hypothecaire geldlening. Daarvoor is in beginsel de instemming van alle partijen voor nodig. De Bank mag daarom weigeren om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen, tenzij deze weigering onaanvaardbaar is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 2 BW). Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-378 en 2020-562. Niet gesteld of gebleken is dat Consument dan wel de ex-partner hebben verzocht om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, echter komt het de Commissie op grond van de door partijen ingebrachte stukken niet aannemelijk voor dat ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid kan worden verleend. Het uitgangspunt dient dan ook te zijn dat Consument en de ex-partner hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de hypothecaire geldlening. Dit betekent dat de Bank hen beiden kan aanspreken voor het gehele bedrag.

3.5 Consument verwijt de Bank - onder andere - dat de Bank de ex-partner niet of onvoldoende heeft aangesproken voor de betaling van de hypothecaire lasten. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat zij beiden kan aanspreken en dat het dus niet ter zake doet (nog daargelaten de vraag of de Bank dit nalaat of niet) of de Bank de ex-partner (ook) aanspreekt. De ex-partner is immers geen partij in dit geschil en vanwege privacy-overwegingen gaat de Bank niet in op de relatie die zij met de ex-partner onderhoudt.

3.6 Ten aanzien van dit klachtonderdeel oordeelt de Commissie dat op basis van de door partijen ingediende stukken niet is komen vast te staan dat de Bank de ex-partner niet heeft aangesproken voor de ontstane schulden. Integendeel, op basis van de e-mails van 7 januari en 31 maart 2020 kan worden geconcludeerd dat de Bank zowel Consument als de ex-partner heeft gewezen op de ontstane achterstanden en op de consequenties van het niet inlopen van deze achterstanden. De Commissie merkt op dat de Bank geen partij is bij eventuele afspraken tussen Consument en de ex-partner.

Er is dus geen sprake van 'haar deel' en 'het deel van de ex-partner' of van 'de helft'. De Commissie begrijpt dat het Consument onrechtvaardig voorkomt dat zij wordt aangesproken voor de gehele achterstand en de maandelijkse verplichtingen en dat het er de schijn van heeft dat de achterstand niet op de ex-partner wordt verhaald. Dit neemt echter niet weg dat beiden hoofdelijk aansprakelijk zijn en voor het geheel kunnen worden aangesproken: dit is een contractuele verplichting die Consument zelf is aangegaan. Al hetgeen Consument meer dan de ex-partner heeft voldaan (aan bijvoorbeeld de Bank) kan zij in het kader van de scheiding en verdeling verhalen op de ex-partner. Er ontstaat dus een verhaalsrecht op hem, maar niet jegens de Bank. Zie in dit kader ook de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-727.

3.7 De Commissie oordeelt op grond van de overwegingen 3.3 tot en met 3.6 dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Verkoop van de woning en hypotheekverklaring

3.8 Consument heeft gesteld dat zij zich geïntimideerd voelt, omdat de Bank heeft gedreigd de woning te verkopen. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij hiertoe gerechtigd is, omdat de betalingsachterstand op 11 september 2020 € 18.867,37 bedroeg en er al maanden geen betalingen werden verricht om de achterstand in te lopen.

3.9 De Commissie stelt vast dat de Bank op grond van artikel 3:268 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) het recht heeft om de woning openbaar te verkopen indien de schuldenaren (Consument en de ex-partner) in verzuim zijn met de voldoening van de verschuldigde betalingen. Dat er betalingsachterstanden zijn en dat de Bank Consument en de ex-partner hierover heeft aangeschreven is evident. In maart 2020 bedroeg de achterstand al € 8.681,21 en dit bedrag is alleen maar opgelopen. Het is dus duidelijk dat Consument en de ex-partner in verzuim zijn en dat er geen uitzicht is op verbetering van de situatie. Dit brengt ook voor de Bank risico's op een restschuld en de niet terugbetaling hiervan mee. De Bank mag de woning verkopen. Indien niet wordt meegewerkt aan een onderhandse verkoop, is de Bank gerechtigd de woning te verkopen via een executieveiling. Dit levert in de regel een lagere verkoopwaarde en dus mogelijk hogere lasten voor Consument en de ex-partner op. Dit is voor alle partijen nadelig.

3.10 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank, onder meer door in januari 2020 het gesprek met beide hoofdelijke schuldenaren aan te gaan, door hen beiden aan te schrijven en door zich bereid te tonen de hypotheekverklaring van de verhuurorganisatie (juli 2020) of van de makelaar (december 2020) te beoordelen en (na goedkeuring) te ondertekenen en af te geven, zodat Consument de beoogde huurwoning kan betrekken. Consument heeft echter keer op keer aangegeven geen medewerking te verlenen. Dit is geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van de Bank kan komen.

De Bank heeft (meermaals) verklaard dat zij over twee standaard hypotheekverklaringen beschikt: één waarin wordt verklaard dat de woning in goed overleg is verkocht en één waarin wordt verklaard dat geen sprake is van betalingsachterstanden. Van beide is geen sprake: de woning is immers (nog) niet verkocht wegens gebrek aan medewerking en de betalingsachterstanden zijn niet alleen aanwezig, maar lopen ook nog steeds op. In dit licht kan naar het oordeel van de Commissie de Bank niet verweten worden dat zij geen hypotheekverklaring afgeeft. De Bank kan niet worden verplicht een op maat gemaakte, nieuwe hypotheekverklaring op te stellen, speciaal voor Consument. Het is daarom aan Consument om een hypotheekverklaring van een andere partij, zoals de verhuurder of de makelaar, aan te leveren en die ter beoordeling aan de Bank voor te leggen. Ook in dat geval is de Bank overigens niet verplicht deze verklaring goed te keuren en af te geven, als zij zich niet kan verenigen met de inhoud ervan.

3.11 De Commissie oordeelt op grond van de overwegingen 3.8 tot en met 3.10 dat de Bank gerechtigd is de woning (onderhands of executoriaal) te verkopen en dat zij niet verplicht is de door Consument gewenste hypotheekverklaring af te geven. De Commissie benadrukt dat zij Consument en haar kinderen een huurwoning gunt, maar dit neemt niet weg dat de Bank zich ook aan wet- en regelgeving moet houden en niet kan worden gedwongen een dergelijke verklaring te verstrekken.

Overige schulden

3.12 Consument heeft verder gesteld dat de ex-partner de premie van zijn autoverzekering en overlijdensrisicoverzekering sinds mei 2019 niet meer heeft voldaan. Om te voorkomen dat zij geroyeerd zou worden uit de polis, heeft Consument de lasten voor haar ex-partner voldaan. Consument verwijt de Bank dat zij haar onvoldoende helpt met deze lasten en zich onvoldoende heeft ingespannen de autoverzekering te beëindigen.

3.13 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank zich terecht op het standpunt gesteld dat zij Consument niet *kan* helpen, omdat de ex-partner de verzekeringnemer is en de verzekering niet bij de Bank is afgesloten. De ex-partner zal zich tot de verzekeraar moeten wenden, indien hij de verzekering wenst te beëindigen. Hetzelfde geldt voor de overlijdens-risicoverzekering. De Bank is in ieder geval niet verantwoordelijk voor deze kosten en van de Bank kan ook niet worden verwacht dat zij deze lasten voor Consument voldoet. De ex-partner is, al dan niet gezamenlijk met Consument, deze verzekeringen aangegaan en de Bank is bij deze overeenkomsten geen partij.

Dienstverlening en bejegening

3.14 Consument heeft gesteld dat zij zich onheus bejegend en geïntimideerd voelt door de Bank.

Consument heeft om een andere dossierbehandelaar verzocht en heeft van de Bank medewerking aan de hypotheekverklaring en verhaal bij de ex-partner ten aanzien van de schulden geëist. De Bank heeft gesteld dat zij betreurt dat Consument dit gevoel heeft, maar is van mening dat het waarborgen van een goed dossierverloop van groot belang is voor zowel de Bank als Consument en dat de overdracht naar een andere behandelaar tot meer verwarring en miscommunicatie zal leiden.

3.15 De Commissie merkt op dat zij er begrip voor heeft dat Consument in een ongewenste situatie zit en dat de dreigende verkoop van de woning, terwijl nog geen huurwoning is gevonden, als intimiderend kan worden ervaren. Dit neemt echter niet weg dat de dossierbehandelaar van de Bank, objectief gezien, juist heeft gehandeld. Op basis van de e-mails van 31 maart, 2 april en 7 juli 2020 oordeelt dat de dossierbehandelaar slechts berichten heeft gestuurd die niet overeenkomen met wat Consument wenst. Van dreigend taalgebruik of onheuse bejegening is naar het oordeel van de Commissie echter geen sprake. Dat Consument het vervelend vindt dat niet tegemoet wordt gekomen aan haar, zoals hiervoor overwogen, onterechte eisen, staat buiten kijf, maar dat houdt niet in dat de Bank laakbaar jegens haar heeft gehandeld. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen. Tot slot kan ook het meer en overig gevorderde niet tot een toewijzing van de klachten of vordering leiden.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.