Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0328
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. J. van der Groen, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Datum uitspraak	: 9 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit de toepasselijke algemene voorwaarden, artikel 2 Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid
De consument heeft in het verleden bij Kifid geklaagd over de afwijzing van zijn verzoek tot hoofdelijk ontslag van de ex-partner door Obvion. Tijdens de hoorzitting in die zaak hebben partijen nieuwe afspraken gemaakt. Ongeveer zes maanden later is het verzoek tot hoofdelijk ontslag toegewezen. De consument stelt zich op het standpunt dat Obvion onzorgvuldig heeft gehandeld door zijn verzoek niet meteen toe te wijzen. Hij vordert vergoeding van alle onnodige kosten die hij door toedoen van Obvion heeft moeten maken. De commissie is van oordeel dat Obvion juridisch gezien niet verplicht is de gevorderde schade aan de consument te vergoeden. De vordering wordt 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Obvion; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Obvion.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2021. Partijen hebben digitaal aan de hoorzitting deelgenomen.

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

1.4 De consument en Obvion hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2006 met zijn (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion met een hoofdsom van € 548.500,-. De hypothecaire geldlening diende ter financiering van een woning. De consument en de ex-partner waren hoofdelijk aansprakelijk voor de terugbetaling van de geldlening. Op de hypothecaire geldlening waren de Algemene Voorwaarden Obvion Basis Hypotheek van 1 januari 2008 van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden).

2.2 Op 24 oktober 2016 zijn de consument en de ex-partner van elkaar gescheiden. De consument is in de woning die als onderpand voor de hypothecaire geldlening dient blijven wonen. De waarde van de woning is lager dan de openstaande hypotheekschuld. Bij beschikking van 18 januari 2018 is de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing verklaard op de ex-partner, met de benoeming van een bewindvoerder (hierna: de bewindvoerder). De bewindvoerder wilde overgaan tot het verkopen van de gemeenschappelijke woning.

2.3 Op 1 februari 2018 is een makelaarskantoor ingeschakeld voor de verkoop van de woning. Bij brief van 5 februari 2018 heeft Obvion toestemming verleend voor de verkoop van de woning. Daarnaast is de consument medegedeeld dat zijn inkomen onvoldoende is om de hypotheeklasten zelfstandig te dragen. De ex-partner kan daarom niet worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, met als gevolg dat de gemeenschappelijke woning zal moeten worden verkocht. Wordt de woning niet verkocht, dan kan de ex-partner verdeling van de gemeenschap afdwingen bij de rechter-commissaris. Op 15 april 2018 is de woning te koop gezet voor € 539.000,-.

2.4 Om de verkoop van de woning te voorkomen is de consument gedurende het gehele verkooptraject mogelijkheden blijven onderzoeken om de hypotheeklasten zelfstandig te kunnen dragen, zodat de ex-partner kan worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Obvion heeft de consument verwezen naar zijn hypotheekadviseur om de mogelijkheden te laten onderzoeken en voorstellen aan Obvion voor te leggen. Per e-mail van 30 oktober 2018 heeft Obvion aangeboden een deel van de advieskosten te vergoeden.

2.5 Na enkele afgewezen verzoeken tot het ontslag uit de hoofdelijk aansprakelijkheid van de ex-partner heeft de consument op 24 augustus 2019 een klacht ingediend bij Kifid. In die klachtzaak heeft op 15 januari 2020 een hoorzitting plaatsgevonden ten kantore van Kifid. Tijdens de hoorzitting is aan de orde gekomen dat de consument een tweetal openstaande kredieten heeft die eerst moeten worden afgelost om het verzoek tot het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner te kunnen toewijzen.

De consument heeft aangegeven daartoe in staat te zijn. Tussen partijen is afgesproken dat de consument de juiste gegevens zal aanleveren voor een nieuwe aanvraag tot het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner en dat Obvion hem daarvoor de tijd geeft.

2.6 Op 6 maart 2020 heeft de consument een nieuw verzoek ingediend tot het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner. Het verzoek is door Obvion goedgekeurd. Op 8 juli 2020 is het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner afgerond.

2.7 De consument heeft op 14 oktober 2020 opnieuw een klacht ingediend bij Kifid over de handelwijze van Obvion.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt zich op het standpunt dat Obvion onzorgvuldig heeft gehandeld en de schade die de consument daardoor heeft geleden moet vergoeden. De consument voert daartoe - zakelijk weergegeven - het volgende aan.

2.9 De consument heeft jarenlang strijd moeten voeren om het ontslag uit de hoofdelijkheid van zijn ex-partner te bewerkstelligen. Dit is gepaard gegaan met enorme stress en onnodig veel kosten. Obvion heeft telkens geweigerd mee te denken met de oplossingen die de consument heeft aangedragen en hem in de tussentijd op kosten gejaagd. Na de hoorzitting op 15 januari 2020 bleek het plots wel mogelijk om de woning te behouden terwijl er financieel gezien niets was veranderd. Als Obvion vanaf het eerste moment had meegewerkt, waren partijen sneller tot een oplossing gekomen. Veel kosten die de consument daardoor heeft moeten maken hadden hem dan bespaard kunnen blijven. De kosten bestaan uit kosten voor hypotheekadvies waartoe de consument door Obvion verplicht werd, taxatiekosten, makelaarskosten en kosten voor een onderzoek naar de mogelijkheid van een splitsing van de kavel waar de woning op is gebouwd. De consument heeft bovendien immateriële schade geleden door de stress die Obvion heeft veroorzaakt.

2.10 De consument heeft verder gesteld dat Obvion privacyregelgeving heeft geschonden door documentatie aan Kifid te sturen waarin gegevens van de ex-partner zijn opgenomen.

2.11 De consument vordert vergoeding van de kosten die hij heeft moeten maken in verband met de beoordeling van zijn kredietwaardigheid en het ontslag uit de hoofdelijkheid van zijn ex-partner, door de consument vastgesteld op een bedrag van € 14.455,-. De consument vordert daarnaast vergoeding van immateriële schade van € 7.500,-.

Het verweer

2.12 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De consument heeft de commissie gevraagd te beoordelen of Obvion onzorgvuldig heeft gehandeld en de door hem gevorderde schade dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat Obvion daartoe niet verplicht is en licht dat als volgt toe.

Mocht Obvion de oplossingen van de consument weigeren?

3.2 De stellingen van de consument komen erop neer dat Obvion eerder had moeten meewerken aan de door de consument voorgestelde oplossingen. Onderdeel van de oplossingen was telkens dat Obvion de ex-partner zou ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid en dat aan de consument een nieuwe lening zou worden verstrekt.

3.3 De commissie stelt voorop dat Obvion in grote mate vrij is om te bepalen aan wie zij hypothecaire geldleningen verstrekt en wanneer zij ontslag uit de hoofdelijkheid verleent. Dit blijkt ook uit uitspraken van de Geschillencommissie in soortgelijke zaken.[1] Obvion was daarom in beginsel niet verplicht het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner te verlenen en de woning van de consument te herfinancieren. Obvion mag echter geen misbruik maken van die vrijheid. De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of Obvion misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid door niet op een eerder moment akkoord te gaan met de door de consument gedane voorstellen. Van misbruik is slechts dan sprake wanneer Obvion in redelijkheid niet tot een afwijzing van de voorstellen van de consument had kunnen komen.[2] Daarbij is van belang dat Obvion op grond van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden (zie bijlage) een inspanningsverplichting heeft om de belangen van de consument zo goed mogelijk te behartigen. Daar staat tegenover dat Obvion wettelijk verplicht is te waken voor overkreditering van haar klanten. Obvion heeft zich daarom te houden aan de geldende normen voor verantwoorde kredietverstrekking. Dat is overigens ook in het belang van de consument zelf.

3.4 Het voorgaande komt erop neer dat Obvion alleen gehouden was mee te gaan in de voorstellen van de consument als het overduidelijk was dat dat paste binnen de geldende normen voor verantwoorde kredietverstrekking en zij de voorstellen in redelijkheid niet had kunnen afwijzen. Op grond van het klachtdossier komt de commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de consument - destijds - voldoende kredietwaardig was om de hypothecaire geldlening zelfstandig te kunnen dragen. Het succes van de voorstellen die de consument deed was afhankelijk van veel verschillende factoren.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2020-777 en 2020-378.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-28.

Obvion was daarom niet verplicht al op een eerder moment het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner te verlenen en de consument een nieuwe lening te verstrekken. Dat Obvion het hoofdelijk ontslag na de hoorzitting van 15 januari 2020 uiteindelijk wel heeft verleend maakt dat niet anders. De commissie merkt op dat pas na de hoorzitting duidelijk was geworden wat de precieze financiële positie van de consument was. De conclusie is dan ook dat Obvion niet gehouden was op een eerder moment mee te werken aan de oplossingen van de consument.

De advieskosten

3.5 De consument heeft gesteld dat Obvion hem heeft verplicht verzoeken tot het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner en de herfinanciering van de woning voor te leggen via een hypotheekadviseur. De consument heeft gesteld dat Obvion de kosten daarvan moet vergoeden.

3.6 De commissie stelt voorop dat het tot de beleidsvrijheid van Obvion behoort om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een verzoek tot hoofdelijk ontslag in behandeling neemt en een hypothecaire lening verstrekt. Slechts wanneer sprake is van wijzigingen van ondergeschikte aard aan lopende producten kan er aanleiding voor zijn het verplicht stellen van advisering als onredelijk aan te merken.[3] In het geval van de consument is geen sprake van een dergelijke situatie. Het gaat in dit geval om een verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid en het verstrekken van een nieuwe geldlening, waarvoor het naar het oordeel van de commissie niet onredelijk is dat advisering door een hypotheekadviseur door Obvion verplicht wordt gesteld. Het is immers van belang dat de consument goed is geïnformeerd over de financiële gevolgen die het hoofdelijk ontslag en een nieuwe lening met zich brengen.

3.7 De commissie merkt voorts op dat Obvion de consument al tegemoet is gekomen door een deel van de advieskosten die de consument heeft gemaakt te vergoeden, hetgeen zij niet had hoeven doen.

Taxatiekosten

3.8 Ten aanzien van de door de consument gevorderde taxatiekosten overweegt de commissie het volgende. In artikel 10 van de algemene voorwaarden is opgenomen welke kosten voor rekening van de consument komen. Daaronder vallen ook de kosten van taxatie of hertaxatie van het onderpand. Dat deze kosten voor rekening van de consument komen komt de commissie niet onredelijk voor. Obvion is daarom niet verplicht de taxatiekosten te vergoeden.

[3] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2015-252.

Makelaarskosten en kosten onderzoeksrapport

3.9 De consument heeft verder gesteld dat Obvion de makelaarskosten en de kosten voor het inschakelen van een adviesbureau dient te vergoeden.

3.10 De commissie constateert dat het de bewindvoerder is geweest die heeft aangezet tot de verkoop van de woning. Vervolgens is door de consument en de ex-partner gezamenlijk een makelaarskantoor ingeschakeld om de verkoop te realiseren. Obvion heeft daarin geen rol gehad, zodat de makelaarskosten in redelijkheid niet voor rekening van Obvion kunnen komen. Voor vergoeding van de makelaarskosten bestaat dan ook geen juridische grondslag.

3.11 Hetzelfde geldt voor de kosten van het adviesbureau dat de consument heeft ingeschakeld om een door de consument voorgestelde oplossing te onderzoeken om zijn woning te behouden (namelijk splitsing). Het adviesbureau is op initiatief van de consument zelf ingeschakeld zodat de kosten daarvan niet voor rekening van Obvion komen.

Immateriële schadevergoeding

3.12 De consument heeft vergoeding van immateriële schade gevorderd vanwege alle stress die Obvion heeft veroorzaakt. In artikel 6:106 lid 1 onder b van het Burgerlijk Wetboek is vastgelegd dat immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komt wanneer de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of anderszins in zijn persoon in aangetast. Van aantasting in de persoon is bijvoorbeeld sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen.

3.13 Naar de commissie begrijpt vindt de consument dat hij in zijn persoon is aangetast. Degene die zich hierop beroept, zal in beginsel de aantasting in zijn persoon met concrete gegevens moeten onderbouwen. Dat geldt ook voor de stelling dat een en ander het gevolg is van het handelen van Obvion. Ter zitting van 17 februari 2021 is de consument de gelegenheid geboden zijn stelling nader te onderbouwen. De consument heeft daar uitdrukkelijk van afgezien. De commissie kan daarom niet anders dan oordelen dat niet is komen vast te staan dat de consument immateriële schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.

Schending privacyregelgeving

3.14 De consument heeft ten slotte gesteld dat Obvion privacyregelgeving heeft geschonden door documentatie aan Kifid te verzenden waarin gegevens van de ex-partner zijn opgenomen. De consument heeft niet nader onderbouwd welke gevolgen daaraan zouden moeten worden verbonden. De commissie laat dit klachtonderdeel daarom buiten beschouwing omdat de consument onvoldoende belang heeft bij een inhoudelijke beoordeling.

Conclusie

3.15 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument de dienstverlening van Obvion als onprettig heeft ervaren, bestaat er geen juridische grondslag voor toewijzing van de vorderingen van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden Obvion basis hypotheek van 1 januari 2008

Artikel 10 Kosten

"1. Ten laste van de geldnemer komen:
a. alle kosten van vestiging, instandhouding en uitoefening van het hypotheekrecht
- daaronder begrepen kosten van doorhaling, rangwisseling en van eventuele vernieuwing van de hypothecaire inschrijving;
b. kosten van taxatie of hertaxatie van het onderpand;
c. met betrekking tot het onderpand door geldgever betaalde verzekeringspremies of -omslagen, lasten en belastingen;
d. alle kosten van vestiging, instandhouding en uitoefening van door de geldnemer aan geldgever verleende en/of te verlenen pandrechten;
e. alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die geldgever in verband met zijn hypotheek- en/of pandrechten heeft gemaakt.
Voor zover geldgever deze kosten heeft betaald, is de geldnemer verplicht deze op eerste verzoek terstond aan geldgever te vergoeden.
2. Indien geldgever het onderpand in beheer neemt of onder zich neemt is de geldnemer verplicht om op eerste verzoek terstond aan geldgever te voldoen:
a. alle kosten die geldgever in het kader van het beheer of onder zich nemen van het onderpand heeft gemaakt;"

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2

"Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.
1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.
Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan."