Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0389 (mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. C. Dankelman- de Vogel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2020
Ingediend door	: de heer (consument 1) en mevrouw (consument 2), verder te noemen de consument 1 en de consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 6 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Kern van de klacht van de consumenten is dat zij kwijtschelding van een gedeelte van de restschuld willen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De commissie is van oordeel dat, gelet op alle feiten en omstandigheden van dit geval, daarbij rekening houdend met hetgeen door de bank is aangevoerd, de bank geen misbruik van haar bevoegdheid heeft gemaakt dan wel onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld. Verder is de commissie van oordeel dat gerechtvaardigd vertrouwen niet is komen vast te staan. De consumenten mochten er niet vanuit gaan dat de bank haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijs-gegeven. De vorderingen worden afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 6 april 2021 behandeld op een hoorzitting. Aanwezig waren de consument 1 en twee vertegenwoordigers van de bank.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consumenten klagen over de afwijzing van hun verzoek tot kwijtschelding van een gedeelte van de restschuld ontstaan na verkoop van hun oude woning waarop de bank in 2007 een overbruggingskrediet heeft verstrekt. De consumenten stellen zich op het standpunt dat het onredelijk is indien zij hun huidige woning dienen te verkopen. De consumenten gaan gebukt onder de last van de restschuld, voelen zich door de bank onder druk gezet, willen de huidige woning niet verkopen en zijn op zoek naar een oplossing voor de ontstane situatie. Verder hebben de consumenten zich op het standpunt gesteld dat zij gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat de bank met het versturen van de brief op 20 maart 2013 haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven.

3. De beslissing

De bank hoeft geen kwijtschelding van een gedeelte van de restschuld te verlenen en hoeft ook geen aanvullende schadevergoeding van € 100.000,- aan de consumenten te betalen. De vorderingen worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De consumenten hebben in 2007, met het oog op de verkoop van hun toenmalige woning, een nieuwe woning gekocht die zij hebben gefinancierd met een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Een deel van de financiering betrof een overbruggingskrediet. Voor dit deel verkreeg de bank een recht van tweede hypotheek op zowel de nieuwe als de oude woning. Partijen gingen ervan uit dat de oude woning zou worden verkocht en met de overwaarde het overbruggings-krediet zou worden afgelost. De oude woning is vanwege (markt)omstandigheden in 2013 voor een aanzienlijk lagere waarde dan in 2007 getaxeerd, verkocht. Met de verkoopopbrengst is het overbruggingskrediet bij de bank gedeeltelijk afgelost; er bleef een restschuld over van € 226.805,62. De Bank heeft bij deze aflossing aan de consumenten een brief gestuurd met de mededeling dat de hypotheek op de oude woning voor het overbruggingskrediet is beëindigd. Ook op de hypothecaire geldlening van de nieuwe woning hadden de consumenten op dat moment een betalingsachterstand. De bank heeft de vordering ter incassering uit handen gegeven aan een incassobureau. De hoogte van de restschuld inclusief betalingsachterstand bedraagt op 6 april 2021 afgerond € 241.455,-. Partijen hebben voor de restschuld een betalingsregeling getroffen.

Heeft de bank misbruik van haar bevoegdheid gemaakt?
De commissie stelt vast dat tussen partijen in 2007 een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen voor een hypothecaire geldlening en een overbruggingskrediet. Nadat betalingsregelingen voor een lange periode niet volledig door de consumenten zijn nagekomen, heeft de bank aangedrongen op verkoop van één van de woningen. Indien dat niet zou gebeuren, heeft de bank aangekondigd een veilingtraject op te moeten opstarten. De consumenten hebben zich hierbij onder druk gezet gevoeld.

Uit hoofde van de overeenkomst zijn de consumenten gehouden om het gehele verschuldigde bedrag aan de bank te voldoen. Tot zekerheid van de nakoming van deze verplichting heeft de bank het recht van hypotheek op de woning. Dit recht van hypotheek geldt ook als extra zekerheid voor de terugbetaling van de restschuld, die is ontstaan na verkoop van de oude woning.

De consumenten hebben betoogd dat de bank gehouden is tot kwijtschelding van de restschuld uit hoofde van coulance. De bank heeft aangegeven geen aanleiding te zien om de restschuld kwijt te schelden omdat de huidige woning nog een overwaarde van ongeveer 100.000,- euro heeft.

De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden om afstand te doen van haar rechten, maar de bank kan wel coulance toepassen na afweging van de diverse belangen. Zie hiervoor Gerechtshof Den Bosch van 6 december 2016, ECLI:NL: GHSHE:2016:5422, rechtsoverweging 6.8.5. De commissie is van oordeel dat, gelet op alle feiten en omstandigheden van dit geval, de bank deze belangenafweging zorgvuldig heeft gemaakt en dat de bank geen misbruik van haar bevoegdheid heeft gemaakt dan wel onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld.

Gerechtvaardigd vertrouwen?
De commissie is van oordeel dat consumenten niet gerechtvaardigd hebben mogen vertrouwen dat de bank de restschuld al heeft afgeschreven of kwijtgescholden. Hoewel de bank in haar brief van 20 maart 2003 aangeeft dat de hypotheek voor het overbruggingskrediet is afgelost, was het uit andere brieven en communicatie van de bank voldoende duidelijk voor de consumenten dat een aanzienlijk restschuld bleef bestaan. Voor deze restschuld is ook nog een hypothecaire geldlening op de huidige woning gevestigd. Uit geen enkele brief van de bank blijkt dat de bank de aanzienlijke (restant)-vordering van € 226.805,62 heeft kwijtgescholden. Ook ontkent de bank stellig dat deze restschuld als oninbare vordering door haar is afgeschreven. Nu de consumenten geen bewijs hebben kunnen overleggen dat de bank haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld heeft prijsgegeven, kan de commissie niet anders dan de vordering van de consumenten afwijzen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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 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.