Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-050
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft drie hypothecaire geldleningen aan Consument verstrekt. Na enkele jaren heeft Consument de verhypotheceerde woning verkocht. Na de levering is er een restschuld ontstaan. De Bank heeft de vordering ter incassering uit handen gegeven aan een incassobureau. Daarna heeft de Bank op enig moment aan Consument twee brieven gestuurd dat met de verkoop van de verhypotheceerde woning de hypotheken zijn beëindigd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de Bank met het versturen van deze brieven haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven. De Commissie volgt Consument hierin niet en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 24 augustus 2019;
- de aanvullende stukken van Consument van 4 september 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft aan Consument en zijn echtgenote drie hypothecaire geldleningen verstrekt. Tot meerdere zekerheid voor de terugbetaling hiervan zijn er drie hypotheekrechten op hun woning (hierna: de Woning) gevestigd.

2.2 In 2010 hebben Consument en zijn echtgenote de Woning verkocht. De koopprijs bedroeg € 335.000,-.

2.3 In verband met de verkoop van de Woning heeft de notaris op 29 oktober 2010 aan Consument en zijn echtgenote een nota van afrekening tegen 1 november 2010 gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

OMSCHRIJVING	*TE ONTVANGEN*	*TE VOLDOEN*
Koopsom registergoed	*€ 335.000,00*	
(…)		
Aflossing hypotheek van de [naam Bank]		
leningnr. [nummer hypothecaire geldlening 1]	*€ 151.630,45*	
Dagrente (2 x 22,50)	*€ 45,00*	
Netto aflossingsbedrag		*€ 151.675,45*
(…)		
Aflossing hypotheek van de [naam Bank]		
leningnr. [nummer hypothecaire geldlening 2]	*€ 182.191,37*	
Dagrente (2 x 27,50)	*€ 55,00*	
Netto aflossingsbedrag		*€ 182.246,37*
(…)		
Aflossing hypotheek van de [naam Bank]		
leningnr. [nummer hypothecaire geldlening 3]	*€ 178.186,39*	
Dagrente (2 x 25,33)	*€ 50,66*	
Netto aflossingsbedrag		*€ 178.237,05*

(…)

		€ 21.337,56
	€ 335.021,42	*€ 533.880,52*
		€ -335.021,42
PER SALDO TE VOLDOEN		*€ 198.859,10*

Laatstgemeld bedrag dient uiterlijk ten tijde van het passeren van de akte(n) te zijn bijgeschreven op rekeningnummer [bankrekeningnummer notariskantoor] t.n.v. Derdengelden [naam notariskantoor] o.v.v. bovenstaande ref.
Welk bedrag per valuta 1 november 2010 dient te zijn bijgeschreven op gemelde rekening

(…)"

2.4 Op 1 november 2010 is de Woning juridisch aan de koper(s) geleverd. De restschuld van Consument en zijn echtgenote bedroeg toen € 198.859,10.

2.5 In 2011 heeft de Bank haar vordering ter zake van de restschuld op Consument en zijn echtgenote ter incassering uit handen gegeven aan een incassobureau (hierna: het Incassobureau).

2.6 In 2011 zijn partijen door tussenkomst van het Incassobureau een betalingsregeling van € 50,- per maand overeengekomen.

2.7 Op 28 september 2012 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote twee brieven geschreven. In de ene brief staat voor zover relevant:

"(…)

U heeft uw hypotheek met nummer [nummer hypothecaire geldlening 2] afgelost. Het aflossingsbedrag is bij ons binnengekomen. Daarmee is deze hypotheek beëindigd.

(…)"

In de andere brief staat voor zover relevant:

"(…)

U heeft uw hypotheek met nummer [nummer hypothecaire geldlening 3] afgelost. Het aflossingsbedrag is bij ons binnengekomen. Daarmee is deze hypotheek beëindigd.

(…)"

2.8 Op 22 augustus 2016 heeft de Bank aan Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Wij hebben uw e-mail met bijbehorende bijlagen van 4 augustus 2016 in goede orde ontvangen. In uw e-mail geeft u aan dat [naam Bank] de restschuld van uw hypotheek zou hebben afgeboekt. Dit zou door de meegestuurde brieven van 28 september 2012 aangetoond worden.

Het onderpand van de betreffende hypotheken is per 29 oktober 2010 verkocht waarbij er een restschuld is ontstaan. Deze restschuld is door [naam Bank] na de verkoop van het onderpand overgedragen naar haar incassopartner [naam Incassobureau], dit heef in januari 2011 plaatsgevonden. (…) De vordering welke in behandeling is bij [naam Incassobureau] is echter nimmer voldaan.

Wij willen u derhalve verzoeken om met [naam Incassobureau] in contact te treden om afspraken te maken om tot een terugbetaling van de restschuld te komen.

(…)"

2.9 Op 2 oktober 2016 heeft Consument aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Op 12 januari 2011 ontving ik van [naam Incassobureau] een brief met een sommatie om binnen 10 dagen de kennelijke restschuld te voldoen en daaropvolgend op 14 januari 2011 heb ik opgave gedaan van mijn financiële positie. Dat heeft geleid tot de afspraak om € 50 per maand te betalen.

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om aan Consument een bedrag van € 190.000,- te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden doordat zij aanvankelijk in haar brieven van 28 september 2012 aan Consument en zijn echtgenote heeft gesteld dat Consument en zijn echtgenote hun hypotheek hadden afgelost en dat daarmee de hypotheek was beëindigd, terwijl de Bank daarna tóch aanspraak heeft gemaakt op volledige terugbetaling van de restschuld. Daardoor hebben Consument en zijn echtgenote schade geleden. Deze schade heeft Consument becijferd op circa € 190.000,- (het bedrag van de restschuld van € 198.859,10 minus de bedragen die Consument en zijn echtgenote in het kader van de overeengekomen betalingsregeling hebben betaald).

Verweer van de 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 kern van het geschil tussen partijen betreft het antwoord op de vraag of Consument en zijn echtgenote gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat de Bank met haar brieven van 28 september 2012 haar vorderingsrecht jegens Consument en zijn echtgenote met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven. De Commissie is van oordeel dat dat niet is komen vast te staan. Dat zal hierna worden toegelicht.

Wat is het juridisch kader voor een geslaagd beroep op gerechtvaardigd vertrouwen?

4.2 Voor de beantwoording van de vraag of Consument en zijn echtgenote erop mochten vertrouwen dat de Bank met haar brieven van 28 september 2012 haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven, is artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) van belang. Hierin staat dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt *niet* aangenomen, indien Consument en zijn echtgenote, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van de Bank.

Dit wordt ook wel de *onderzoeksplicht* genoemd (zie ook Geschillencommissie Kifid 2019-742 en Geschillencommissie Kifid 2019-788).

Mochten Consument en zijn echtgenote er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Bank haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven?

4.3 De Commissie beschouwt als vaststaand dat Consument en zijn echtgenote zich ervan bewust waren dat er na de verkoop en levering van de Woning een restschuld was ontstaan. Dat volgt immers uit de e-mail van Consument van 2 oktober 2016 aan de Bank, hiervoor opgenomen onder 2.9, waarin Consument bevestigt dat hij op 12 januari 2011 van het Incassobureau een brief heeft ontvangen met een sommatie om binnen tien dagen de restschuld te voldoen en dat dat heeft geleid tot de afspraak om maandelijks € 50,- te betalen. Verder begrijpt de Commissie dat Consument en zijn echtgenote eerst naar aanleiding van de brieven van de Bank van 28 september 2012, hiervoor opgenomen onder 2.7, in de veronderstelling zijn komen te verkeren dat de Bank haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven. Alhoewel deze brieven van de Bank niet uitblinken in duidelijkheid, is de Commissie van oordeel dat Consument en zijn echtgenote er naar aanleiding van deze brieven *niet* gerechtvaardigd vanuit mochten gaan dat de Bank haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven. Het is uiterst onwaarschijnlijk dat de Bank – zonder nadere toelichting hierover in de brieven – afstand heeft willen doen van haar (restant)vordering. Naar het oordeel van de Commissie hadden deze brieven dan ook vragen moeten oproepen bij Consument en zijn echtgenote en had het op hun weg gelegen om te onderzoeken of de Bank daadwerkelijk had bedoeld haar vorderingsrecht prijs te geven. Dit klemt te meer nu het gaat om een aanzienlijke (restant)-vordering van € 198,859,10. Nu Consument niet heeft gesteld dat hij en zijn echtgenote in dit verband nader onderzoek hebben verricht en dit ook niet uit de overgelegde stukken kan worden afgeleid, hebben Consument en zijn echtgenote er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de Bank haar vorderingsrecht met betrekking tot de restschuld had prijsgegeven met het versturen van de brieven van 28 september 2012. Het door Consument met zijn accountmanager in 2012 gevoerde telefoongesprek laat de Commissie buiten beschouwing nu Consument dat gesprek niet aannemelijk heeft gemaakt. Dat betekent dat dit deel van de vordering van Consument voor afwijzing gereed ligt.

Is de Bank verplicht schadevergoeding aan Consument te betalen?

4.4 Nu de Commissie tot het oordeel is gekomen dat de Bank niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument en zijn echtgenote, is er voor schade-vergoeding door de Bank geen aanleiding. Daarmee ligt ook dit deel van de vordering van Consument voor afwijzing gereed.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden doordat zij in haar brieven van 28 september 2012 aan Consument en zijn echtgenote heeft gesteld dat Consument en zijn echtgenote hun hypotheek hadden afgelost en dat daarmee de hypotheek was beëindigd, terwijl de Bank daarna toch aanspraak heeft gemaakt op volledige terugbetaling van de restschuld door Consument en zijn echtgenote. De Bank is ook niet verplicht een schadevergoeding aan Consument te betalen. De Commissie wijst de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 40 van het Reglement.