Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0753
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 25 augustus 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Veilingkosten. De consument vindt het onterecht dat de bank de veilingkosten op hem afwentelt. Hij voert hiertoe verschillende klachtonderdelen aan. De consument stelt onder meer dat de veilingkosten niet in verhouding staan tot de uitgevoerde werkzaamheden. De commissie overweegt als volgt. Dat de veiling uiteindelijk niet is doorgegaan, wil niet zeggen dat er geen veilingkosten zijn gemaakt. Uit de stukken blijkt dat de bank betaald heeft voor veiling-werkzaamheden die weldegelijk verricht zijn. En dat sommige veilingwerkzaamheden wellicht niet zijn verricht (terwijl daar vanwege een all-in tarief wel voor is betaald), vloeit voort uit het feit dat de bank in februari 2019 de consument de kans heeft gegeven om de woning (alsnog) onderhands te verkopen. Dit was juist in het belang van de consument. Om die reden is het niet onaanvaardbaar om de veilingkosten – conform artikel 13 van de algemene voorwaarden – voor rekening van de consument te laten komen. De andere klachtonderdelen slagen evenmin. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2005 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Hierop zijn onder meer de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005 van toepassing (zie relevante bepalingen in de bijlage). Tot zekerheid voor de terugbetaling van deze hypothecaire geldlening heeft de consument aan de bank het recht van hypotheek op zijn woning verleend.

2.2 In 2015 zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Er bleek geen structurele oplossing mogelijk en op 16 mei 2017 heeft de bank de consument laten weten dat hij alleen nog de volledige opeising van de geldlening kon voorkomen door verkoop van de woning of volledige aflossing van de schuld bij de bank.

2.3 Op 6 september 2017 heeft de bank per brief de financieringsrelatie met de consument opgezegd. In die brief heeft de bank de consument de gelegenheid geboden om een traject van onderhandse verkoop te beproeven onder een aantal nader in de brief genoemde voorwaarden. In die brief staat ook dat indien hij niet reageert of niet wil meewerken, de bank dan de woning openbaar zal gaan verkopen. In de brief waarschuwt de bank ook voor het volgende:

"De bank waarschuwt u tevens, dat een veiling verregaande kapitaalvernietiging voor u met zich meebrengt: het is immers algemeen bekend dat een veiling minder opbrengt dat een reguliere onderhandse verkoop. Daarnaast houdt de bank u nadrukkelijk het volgende voor: een veiling brengt zeer hoge kosten met zich mee die u dient te betalen."

2.4 De consument heeft geen poging gedaan om de woning onderhands te verkopen. Op 30 oktober 2018 heeft de bank daarom opdracht gegeven tot veiling van de woning. De door de bank ingeschakelde notaris heeft de veilingdatum vastgesteld op 18 maart 2019.

2.5 Op 22 februari 2019 – dus ongeveer een maand voor de veilingdatum – heeft de consument de bank laten weten alsnog medewerking te willen verlenen aan een traject van onderhandse verkoop van de woning. De in de brief van 6 september 2017 genoemde termijnen waren op dat moment al lang verstreken. Niettemin heeft de bank de veilingdatum laten verplaatsen naar 17 juni 2019 om de consument alsnog de kans te geven om zelf een koper te vinden voor de woning. De bank heeft dit per e-mail aan de consument bevestigd:

"Zoals zojuist besproken bevestig ik u hierbij de gemaakte afspraken,
• De veiling van oorspronkelijk 18-3-2019 zal verplaatst worden naar 17-6-2019. Dit om een onderhandse verkoop via de makelaar binnen 3 maanden te realiseren. Mocht het niet lukken om onderhands te verkopen, zal de veiling doorgaan.

• U levert uiterlijk volgende week vrijdag 1 maart 2019; een opdracht tot dienstverlening alsmede een verkoopplan aan van de makelaar.
• U zorgt ervoor dat u de vaste lasten hervat. De rente van februari zult u ook voor 1 maart 2019 voldoen.
Indien u vragen heeft, vernemen wij vanzelfsprekend graag van u."

2.6 Er is daarna een koper gevonden voor de woning en op 20 april 2019 is de koop-overeenkomst getekend. Op 3 juni 2019 (na het verstrijken van de ontbindende voorwaarden) is de koop definitief geworden. De bank heeft daarop het veilingtraject geannuleerd.

2.7 Op 19 juni 2019 heeft de notaris de nota van afrekening met aangehechte aflosnota van de bank aan de consument gezonden. De veilingkosten van € 14.977,25[1] zijn door een vergissing van de bank niet opgenomen in de aflosnota.

2.8 Op 22 augustus 2019 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument met het bericht dat er bij controle van de administratie bleek dat er nog een bedrag van € 14.977,25 openstond.

De klacht en vordering

2.9 De consument betwist dat hij een bedrag van € 14.977,25 aan veilingkosten aan de bank verschuldigd is. Hij voert daartoe het volgende aan:

- Primair stelt de consument zich op het standpunt dat (de bank niet heeft bewezen dat) er veilingkosten zijn gemaakt.
- Subsidiair stelt de consument zich op het standpunt dat hij niet gehouden is om de veilingkosten aan de bank te vergoeden omdat de gevorderde kosten niet in verhouding staan met de werkelijk uitgevoerde werkzaamheden en derhalve buitenproportioneel zijn. De consument wijst erop dat uit de factuur van het veilinghuis blijkt dat er kosten in rekening zijn gebracht voor "organisatie veiling, zaalhuur, toezicht veilingnotaris en piketnotaris, faciliteit online bieden via platform en afslagershonorarium", terwijl er geen gebruik is gemaakt van de zaal, de veilingnotaris en piketnotaris geen werkzaamheden hebben uitgevoerd en het afslagershonorarium niet van toepassing is, omdat de woning van de consument niet via de veiling is verkocht. Door zonder controle de facturen te betalen en door dit vervolgens op de consument te verhalen, handelt de bank in strijd met haar zorgplicht en maakt zij misbruik van haar bevoegdheid.

[1] In deze klachtprocedure heeft de bank de factuur van de notaris overgelegd. Daaruit blijkt een honorarium van € 4.260 en belaste verschotten van € 8.117,89. Vermeerderd met 21% BTW komt dit uit op een totaalbedrag van € 14.977,25.

- Meer subsidiair stelt de consument zich op het standpunt dat de bank in ieder geval de gevorderde veilingkosten met betrekking tot de verplaatste veiling nodeloos en ten onrechte heeft gemaakt en de consument om die reden niet gehouden is om de kosten hiervoor te vergoeden.
- Nog meer subsidiair stelt de consument zich op het standpunt dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat enkel en alleen de kosten die de bank op de aflosnota heeft opgenomen voor zijn rekening zouden komen.
- Uiterst subsidiair stelt de consument zich op het standpunt dat de bank in dit geval toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens hem en dat de bank derhalve schadeplichtig is.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de consument een bedrag van € 14.977,25 aan veilingkosten aan de bank verschuldigd is.

Het primaire en subsidiaire standpunt van de consument

3.2 De commissie stelt voorop dat (tussen partijen niet ter discussie staat dat) de bank in oktober 2018 het veilingtraject mocht opstarten en dat uit artikel 13 van de algemene voorwaarden volgt dat de veilingkosten voor rekening van de consument komen.

3.3 De consument stelt zich echter op het standpunt dat het in dit geval onaanvaardbaar is dat de bank de veilingkosten op de consument afwentelt. Dit omdat de veiling uiteindelijk niet is doorgegaan en er dus geen veilingkosten zijn gemaakt, dan wel dat de veilingkosten niet in verhouding staan tot de uitgevoerde werkzaamheden. Dit wordt door de bank betwist. De bank heeft aangegeven dat het overgrote deel van de kosten bij een veilingverkoop in het voortraject gemaakt wordt. Het feit dat de veiling uiteindelijk niet is doorgegaan, wil niet zeggen dat er geen kosten zijn gemaakt.

3.4 De commissie volgt de bank hierin. De bank heeft namelijk de factuur van de notaris met daarbij een urenspecificatie overgelegd. Daaruit blijkt dat de notaris weldegelijk werkzaamheden heeft verricht in het voortraject. Verder is er (via belaste verschotten) aan andere partijen betaald, waaronder de makelaar en het veilinghuis. Ten aanzien van de factuur van het veilinghuis heeft de consument betoogd dat er door het veilinghuis kosten in rekening zijn gebracht voor werkzaamheden die niet zijn verricht, omdat de veiling uiteindelijk niet doorging.

De commissie stelt vast dat het aannemelijk is dat het om een standaard (all-in) tarief gaat. Dit is ook niet ongebruikelijk in dit soort executietrajecten. Het kan best zijn dat er – vanwege dit all-in tarief – betaald is voor bepaalde werkzaamheden die uiteindelijk niet zijn verricht. Maar dat die veilingwerkzaamheden niet zijn verricht, heeft te maken met het feit dat de veiling niet is doorgegaan. En dat die veiling niet is doorgegaan, was juist in het belang van de consument: een onderhandse verkoop leidt doorgaans tot een hogere verkoop-opbrengst dan een veilingverkoop.

3.5 Kortom: uit de stukken blijkt dat de bank betaald heeft voor veilingwerkzaamheden die weldegelijk verricht zijn. En dat sommige onderdelen van de veilingwerkzaamheden niet zijn verricht, vloeit voort uit iets dat in het belang was van de consument: namelijk de kans om zijn woning onderhands te verkopen. Om die reden is het niet onaanvaardbaar om de veilingkosten – conform artikel 13 van de algemene voorwaarden – voor rekening van de consument te laten komen. Ook levert dit geen misbruik van bevoegdheid op (in de zin van artikel 3:13 BW), zoals de consument had betoogd. Dit betekent dat het primaire en subsidiaire klachtonderdeel moeten worden afgewezen.

Het meer subsidiaire standpunt van de consument

3.6 Eenzelfde redenering gaat op ten aanzien van het meer subsidiaire standpunt van de consument. De verplaatsing van de veilingdatum heeft tot hogere veilingkosten geleid, omdat een aantal werkzaamheden opnieuw verricht moest worden. Maar de verplaatsing van de veilingdatum was uiteindelijk in het belang van de consument, omdat hij hierdoor de kans kreeg om zijn woning onderhands (en tegen een waarschijnlijke hogere prijs) te verkopen. Dus ook hier is de commissie van oordeel dat het niet onaanvaardbaar is dat de bank de kosten die verband houden met de verplaatsing van de veilingdatum voor rekening van de consument laat komen. Dus ook dit klachtonderdeel moet worden afgewezen.

Het nog meer subsidiaire standpunt van de consument

3.7 De consument stelt dat hij in de veronderstelling was dat er geen veilingkosten verschuldigd waren, omdat de woning uiteindelijk onderhands is verkocht. De consument wijst in dit verband op het feit dat de veilingkosten niet vermeld zijn in de aflosnota van juni 2019. Volgens de consument mocht hij er daarom gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij geen veilingkosten verschuldigd was. De bank heeft erkend dat zij een vergissing heeft gemaakt door de veilingkosten niet op te nemen in de aflosnota. De bank betwist echter dat de consument in de veronderstelling was dat hij de veilingkosten kon voorkomen door zijn woning onderhands te verkopen. De bank stelt dat zij de consument geïnformeerd heeft over het feit dat de veilingkosten - ook bij een onderhandse verkoop - voor zijn rekening zouden komen. De bank wijst in dit verband op twee telefoonnotities van 12 en 16 april 2019. Voorts wijst de bank op de e-mail van eind februari 2019 (zie overweging 2.5).

3.8 De commissie overweegt dat in die e-mail niet expliciet staat dat de veilingkosten ook bij een onderhandse verkoop aan de consument worden doorbelast. En ook uit de telefoon-notities kan de commissie niet opmaken dat de bank de consument geïnformeerd heeft over het feit dat hij nog steeds veilingkosten verschuldigd zou zijn en dat de verplaatsing van de veilingdatum bovendien tot hogere veilingkosten zou leiden. Het is echter ook niet gebleken dat de consument ernaar gevraagd heeft. Op basis van de brief van 6 september 2017 had de consument kunnen weten dat een veiling "zeer hoge kosten" met zich mee zou brengen en dat hij die kosten diende te betalen. Als de consument in februari 2019 – een maand voor de geplande veilingdatum – meende dat hij met een onderhandse verkoop de veilingkosten kon voorkomen, had het op zijn weg gelegen om dat bij de bank na te vragen. Het is echter niet gebleken dat hij dit heeft gedaan. Hij had er daarom bij de aflosnota van juni 2019 niet zomaar vanuit mogen gaan dat hij geen veilingkosten verschuldigd zou zijn. Met andere woorden: hij had er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen.

Het uiterst subsidiaire standpunt van de consument

3.9 Hier kan de commissie kort zijn: het uiterst subsidiaire standpunt van de consument is onvoldoende onderbouwd en bovendien ziet de commissie ook geen zorgplichtschending.

Slotsom

3.10 De slotsom van dit alles is dat geen van de klachtonderdelen slaagt. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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: Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005

13. Belastingen en kosten
    a. Alle belastingen die in verband met de geldlening verschuldigd zijn of worden, komen voor uw rekening.
    b. Alle kosten die verband houden met de geldlening en met zekerheden die daarvoor zijn gesteld, komen voor uw rekening. Dit geldt ook voor de kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke invordering en van uitwinning.
    c. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op tien procent (10%) van het te incasseren bedrag, met een minimumbedrag van vijftig euro (EUR 50,-). Als de bank aantoont dat de buitengerechtelijke kosten hoger zijn dan tien procent (10%) van het te incasseren bedrag, dan komen deze kosten volledig voor uw rekening.