Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-963
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt de Bank de handelwijze van de makelaar alsmede de dienstverlening van de Bank met betrekking tot de verkoop van de woning en de rol van de makelaar daarin. De Commissie oordeelt in lijn met uitspraak 2019-344 dat zij het klachtonderdeel met betrekking tot het functioneren van de makelaar niet kan behandelen. Wat betreft het klachtonderdeel over de dienstverlening van de Bank, oordeelt de Commissie dat de Bank de op haar rustende zorgplicht niet heeft geschonden, nu Consument zelf een overeenkomst met de makelaar is aangegaan en niet is gebleken dat de Bank enig belang had bij de vertraging van het verkoopproces. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 29 april 2010 heeft de zoon van Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten, waaraan Consument zich als mededebiteur heeft verbonden. Ten aanzien van het onderpand is de gemeente {X} blooteigenaar en heeft zij het erfpacht uitgegeven aan de zoon van Consument.

2.2 Begin 2017 zijn betalingsachterstanden ontstaan op de hypothecaire geldlening van de zoon van Consument. De gemeente {X} heeft de Bank bericht dat ook ten aanzien van de erfpacht een achterstand in de betalingen was ontstaan.

2.3 Consument heeft de Bank in maart 2017 bericht dat zijn zoon het onderpand wenste te verkopen.

2.4 In mei 2017 heeft ook de zoon van Consument zelf aan de Bank te kennen gegeven dat hij het onderpand wenste te verkopen. Hij heeft hierbij aangegeven gebruik te willen maken van een verkoopmakelaar via de Bank, omdat de makelaar die hij had gesproken hogere kosten berekende.

2.5 Pas op 30 juni 2017 is een afspraak tot stand gekomen tussen de verkopend makelaar (via de Bank) en de zoon van Consument. In het verkoopvoorstel is opgenomen dat het onderpand initieel voor € 115.000,00 op de markt zou worden gebracht en dat de verwachte opbrengst € 105.000,00 zou bedragen. Consument kon zich niet verenigen met de verkoopprijs en is met de makelaar in gesprek getreden. De makelaar heeft de verkoopprijs aangepast naar € 124.500,00, waarmee Consument op 25 juli 2017 heeft ingestemd.

2.6 De verkoop van het onderpand is op 16 oktober 2017 gestart, nadat de zoon van Consument zijn medewerking heeft verleend.

2.7 Consument heeft de Bank op 14 november 2017 bericht dat hij de verkoop van het onderpand zou overnemen van zijn zoon en op 4 december 2017 heeft Consument de Bank bericht dat hij eigenlijk niet verder wilde met de makelaar via de Bank, omdat de communicatie stroef verliep.

2.8 Op 26 januari 2018 heeft Consument de Bank bericht dat de makelaar toch de verkoop mocht overnemen. Tussen Consument en de makelaar is op 14 februari 2018 een opdracht van dienstverlening tot stand gekomen.

2.9 Op 6 juli 2018 is een bod van € 102.000,00 uitgebracht op het onderpand. Consument heeft hierop bij de Bank aangegeven dat het contact met de makelaar nog steeds moeizaam was. Op 18 juli 2018 heeft Consument aangegeven de opdracht tot verkoop bij de makelaar te willen intrekken. De Bank heeft hierop te kennen gegeven dat dit mogelijk is, maar dat daarvoor intrekkingskosten van € 750,00 in rekening worden gebracht conform de opdracht van dienstverlening. Consument heeft zich beklaagd over de intrekkingskosten, waarna de Bank deze heeft verlaagd naar € 375,00.

2.10 Op 17 augustus 2018 is via een door Consument aangestelde makelaar een voorlopig koopcontract van € 131.500,00 ten behoeve van het onderpand getekend.

2.11 Correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. De Bank heeft in dit kader een voorstel gedaan om een gedeelte van de vordering van Consument voor haar rekening te nemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.236,21 vanwege kosten voor de hypothecaire geldlening, de erfpacht en de VvE, gedurende een periode van zeker zes maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de door de Bank aanbevolen makelaar heeft gefaald en Consument heeft zich hierover meermaals bij de Bank beklaagd. Doordat de Bank geen adequate maatregelen heeft genomen, heeft het verkoopproces van het onderpand zeker zes maanden vertraging opgelopen, waardoor de zoon van Consument onnodige kosten heeft gemaakt;
- in het verkoopvoorstel is Consument een toezegging gedaan dat van het onderpand een *optimale* presentatie zou worden gegeven. Consument mocht er dan ook vanuit gaan dat daaronder professionele foto's vielen en dat de makelaar alles zou doen om het onderpand voor een zo hoog mogelijk bedrag te verkopen;
- het falen van de makelaar via de Bank blijkt uit het feit dat Consument vijf maanden lang geen contact met hem heeft gehad, dat woningen in de buurt van het onderpand wel werden verkocht en dat het onderpand uiteindelijk via een andere makelaar in korte tijd wel werd verkocht voor bovendien een hogere prijs dan de verkoopprijs die de makelaar via de Bank had vastgesteld;
- de Bank heeft de door haar aangedragen makelaar ten onrechte verdedigd en heeft geen maatregelen genomen om de verkoop te bespoedigen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort samengevat, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft een dienstverleningsovereenkomst met de makelaar gesloten. De Bank is hierbij geen partij. De zoon van Consument heeft bovendien zelf gekozen voor een makelaar via de Bank. Uit de gesprekken die plaatsvonden in mei 2017 blijkt immers dat de zoon van Consument al in gesprek was met een makelaar, maar dat hij vanwege de hogere kosten heeft gekozen voor een makelaar via de Bank.

Ook Consument heeft voor de makelaar via de Bank gekozen, aangezien hij in december 2017 al twijfelde over diens dienstverlening en in februari 2018 toch een opdracht tot dienstverlening aan de makelaar heeft verstrekt;

- de Bank heeft meermaals aan Consument meegegeven wat hij volgens de makelaar zou kunnen doen om het verkoopproces te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is het maken van professionele foto's van het onderpand. Dat Consument hiervan geen gebruik wilde maken omdat hieraan kosten waren verbonden, dient niet voor rekening en risico van de Bank te komen;
- de zoon van Consument heeft op geen enkele wijze medewerking verleend aan de verkoop van het onderpand, waardoor het verkoopproces maanden vertraging heeft opgelopen. De Bank heeft zich tot het uiterste inspannen om contact te leggen tussen de makelaar en de zoon van Consument teneinde het verkoopproces te starten;
- de Bank betwist de (hoogte van de) door Consument gevorderde schade.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van het klachtonderdeel met betrekking tot de makelaar

4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank ziet op de niet-behandelbaarheid van de klacht, omdat de klacht van Consument ziet op het functioneren van de makelaar en de keuze voor deze makelaar. Dit betreft geen financiële dienst zoals bedoeld in artikel 60 van het Reglement.

4.2 De Commissie overweegt dat de Bank terecht heeft aangevoerd dat klachten over het functioneren van een makelaar niet voor behandeling door de Geschillencommissie in aanmerking komen. De Commissie volgt hiermee hetgeen is overwogen in de uitspraak GC Kifid nr. 2019-344. Dat Consument heeft aangevoerd dat het contact met de makelaar gedurende het voortraject en verkooptraject via de Bank verliep en dat de Bank is opgenomen in de opdracht van dienstverlening en de makelaar iedere stap in het verkoopproces met de Bank heeft besproken, doet hieraan geen afbreuk. Een makelaar is immers geen financieel dienstverlener, zoals bedoeld in artikelen 1 en 60 van het Reglement.

Handelwijze van de Bank

4.3 De Commissie stelt vast dat een deel van de klacht van Consument ziet op de handelwijze van de Bank. Consument heeft gesteld dat de Bank de makelaar alle ruimte heeft gegeven om te werk te gaan zoals hij heeft gedaan. Consument vermoedt dat de Bank baat had bij uitstel van de verkoop, omdat de hypotheekbetalingen dan doorgingen.

4.4 De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat de zoon van Consument geen medewerking heeft verleend, ondanks dat de Bank veel pogingen heeft gedaan de makelaar met hem in contact te brengen, dat Consument eind 2017 heeft aangegeven ontevreden te zijn over de makelaar en desondanks in februari 2018 een opdracht tot dienstverlening aan de makelaar heeft verstrekt en dat Consument zelf heeft gekozen om geen professionele foto's te laten maken.

4.5 De Commissie stelt vast dat de betalingsproblemen in januari 2017 zijn ontstaan en dat reeds in maart 2017 kenbaar is gemaakt dat de zoon van Consument zijn woning wenste te verkopen. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende bewezen dat in de periode van maart tot en met oktober 2017 meermaals contact is gezocht met de zoon van Consument, teneinde het verkoopproces te starten. De vertraging tot die tijd is redelijkerwijs niet aan de Bank te wijten.

4.6 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie niet meer kunnen doen om de verkoop te bespoedigen. Daarbij komt dat het Consument (en zijn zoon) vrij stond om de verkoop via een andere makelaar te laten regelen. De Bank heeft weliswaar een makelaar aangeraden, maar zoals de Bank terecht heeft opgemerkt, was de zoon van Consument al in gesprek met een andere makelaar. Vanwege de hogere kosten van die andere makelaar, heeft de zoon van Consument zelf gekozen om een makelaar die door de Bank werd aangedragen te kiezen. De Bank heeft de zoon van Consument hiertoe echter niet verplicht. Consument heeft bovendien in februari 2018 bewust een opdracht van dienstverlening aan de makelaar verstrekt, waarin in duidelijke bewoordingen is opgenomen dat intrekkingskosten van € 750,00 in rekening worden gebracht indien de opdracht wordt ingetrokken. Ook dit is een omstandigheid die niet aan de Bank kan worden toegerekend.

4.7 De Commissie oordeelt op grond van de overwegingen 4.3 tot en met 4.6 dat dit klachtonderdeel ongegrond is, nu niet is komen vast te staan dat de Bank enig belang heeft gehad bij vertraging van het verkoopproces. De Commissie wijst de vordering daarom af. Wel merkt de Commissie op dat het de Bank zou sieren als zij haar eerdere aanbod tot vergoeding van een gedeelte van de vordering gestand zou doen.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het handelen van de makelaar niet voor behandeling in aanmerking komt.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de handelwijze van de Bank, oordeelt de Commissie dat dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.